جامعة بيروت العربية
كلية الآداب
قسم الاجتماع

الآثار الاجتماعية للثورة الرقمية على الإستراتيجية الوطنية في عمان

The Social Impact of the Digital Revolution on The National Strategy in Oman

رسالة مقدمة من

الطالب / **على سهيل محمد تبوك**

لنيل درجة الماجستير في الآداب من قسم الاجتماع

إشراف

أ.د مريم مصطفى
أستاذ علم الاجتماع بجامعتي
الإسكندرية وبيروت العربية

أ.د شـوقي سـالم
أستاذ المعلوماتية بجامعتي
الإسكندرية وبيروت العربية

بيروت – ٢٠١٠م

إهداء

إلى مَنْ أسعى إلى رضاها في (يومي ، وغدي ، ومستقبلي)إلى**(والدتي)** التي أولتني برها ، وعطفها ، والتي حفَّزت هِمَّتي وقت الكلِّ ، واستثارت عزيمتي حين الملل ، والتي برضاها ودعائها وفقني الله .

أطال الله عُمْـرها وزادنى طاعة وبراً بها وعافاها وجزاها الجنة بما صبرت

*****

إلى من أهداني الحب العميق ، وغمرني بالدعاء الصادق ،وساعدني على اجتياز الصعاب وتحمل المشاق والسفر والعناء إلى**(والدي).**

أطال الله عُمْـره ورزقه الله الجنة

*****

وإلى رفيقة دربي ، ورمز العطاء المتواصل ، والتضحية بلا مقابل .

والتي تحملت من أجلى الكثير والكثير . **إلى (زوجتي) .**

*****

وأخيراً إلى رمز الطفولة البريئة ، وأزهاري المضيئة **(إلى أولادي)**

(فاطمة الزهراء، سلمى، وأحمد) .

أهدى إليهم جميعاً ثمرة هذا البحث

شكر وتقدير

بالوفاء الصادق ، والعرفان بالجميل ، أقدم أسمى آيات الشكر والتقدير

❖ إلى الأستاذة الدكتورة الكريمة / **مريم أحمد مصطفى**

أستاذ علم الاجتماع بكلية الآداب - جامعتي الإسكندرية وبيروت العربية – والمنسق الأكايمي لجامعة بيروت العربية فرع الاسكندرية المشرف الأول على هذا البحث. التي كانت لي العون بعد الله - جلَّ شأنه - فى إتمام هذا البحث .

فقد كانت تأخذ بيدي إذا استبدت بي الحيرة ، وترشدني إذا ضلَّ بي الطريق وظلَّت تغمرني بعلمها ، وتتعهدني بنصحها ، بأسلوب يُعَدُّ أصدقُ دليل على حسن الرعاية ، وجميل الأدب ، وعظيم الخلق .

كما أوجه الشكر للسادة الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الأستاذ الدكتور/ السيد رشاد أستاذ ورئيس قسم الاجتماع بجامعة بيروت العربية والدكتور /عبدالله السيد مدرس علم الاجتماع بالجامعة اللبنانية لمناقشتهم هذا العمل وابداء ملاحظاتهم التي كان لها الدور الكبير لانجاح هذه الدراسة .

ولا أنسى أن أتوجه بالشكر بعد الله إلى هيئة تقنية المعلومات ولجميع عامليها وعلى رأسهم الدكتور/ سالم بن سلطان الرزيقي الرئيس التنفيذي للهيئة على ما قدموه لي من مساعدة ، كما أود أن أشكر جميع اللذين لم يبخلوا عليَ بالمعلومات اللذين لا أستطيع ذكرهم لكثرتهم فأود شكرهم جميعا بدون استثناء .

بسم الله الرحمن الرحيم

{ قَالُوا سُبْحَانَكَ لا عِلْمَ لَنَا

إلاَّ مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ

العَلِيمُ الحَكِيمُ}

الآية٣٢، سورة البقرة

صدق الله العظيم

مقدمة

الحمد لله الذي بدأ بالإحسان ، وأحسن خلق الإنسان ، واختصه بنطق اللسان ، وجعل له من العقل الصحيح والكلام الفصيح مخبراً عمَّا فى نفسه وشخصه ، وصلى الله على سيدنا محمد بن عبدالله خاتم أنبيائه، ومبلغ أنبائه وعلى آله وأصحابه وأصفيائه .

هدانا الله به ، وشرفنا بالانتساب إليه . ونرجو إكرامه إيَّانا بشفاعته لنا. يوم يفر المرء من أخيه ، وأمه وأبيه ، وصاحبته وبنيه .

وأتمنى من الله ـ عز وجلَّ ـ أن يكون هذا البحث المقدم بين أيديكم بمثابة لبنة في بناء محاولة جادة للنهوض بهذا الموضوع.

ولا أدعى أنني بلغت الكمال فيه ؛ لأنَّ الكمال لله وحده ، فسبحان الله الكامل في صفاته ، لا يدركه نقص ، ولا يطرأ عليه الخطأ .

ولا أدعى أنني بلغت غاية ما رجوت لهذا العمل ، أو قلتُ فيه ما لا قول بعده . إنما هو قطرة مِنْ غيث .

فإن كنت قد وفقت فيه فهذا خير من الله تعالى ونعمة ، وإن كانت الأخرى فحسبي أنني قد بذلت الجهد ، ومن اجتهد وأصاب فله أجران ، ومن اجتهد وأخطأ فله أجر واحد .

وقديماً قالوا : إنَّ النار قد تخبو، وإنَّ الجواد قد يكبو ، وإنَّ الإنسانَ محلُّ النسيان ، وإنَّ الحسناتِ يُذهبن السيئات .

﴿ رَبَّنَا لا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إِصْراً كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلا تُحَمِّلْنَا مَا لا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَاغْفِرْ لَنَا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ﴾ [1]

والله من وراء القصد . وهو الهادي إلى سواء السبيل . وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم .

---

[1] من الآية [٢٨٦] من سورة " البقرة ".

الفهرس

الإطار العام للدراسة

- **مقدمة**

أولاً : موضوع الدراسة وأهميته.

ثانياً : أهداف وتساؤلات الدراسة.

ثالثاً : فروض ومجالات الدراسة.

رابعاً: عرض خطة الدراسة.

مقدمة

لا شك أن المجتمع العالمي اليوم يمر بمرحلة تغير اجتماعي واقتصادي وثقافي سريعة جداً، بحيث يمكن القول أن ما حدث من تغيرات على مستوى البناء الاجتماعي الواعي خلال العقد الأخير من القرن العشرين والعقد الأول من القرن الحادي والعشرين يوازي ما حدث من تغيرات في تاريخ البشرية جمعاء.

لقد كانت المعلومات في الماضي ينظر إليها على أنها أحد معوقات التنمية بصفة عامة والتنمية الإدارية بصفة خاصة مما يؤثر في نهاية الأمر على حسن أداء هذا العمل التنموي أو الإداري، هذا فضلا عن الكم الهائل من الأوراق التي كانت تستخدم في إنجاز الأعمال الإدارية.

إن عالمنا المعاصر قد غير هذه النظرة السلبية إلى المعلومات وأصبحت تكنولوجيا المعلومات ذات قيمة كبيرة في دفع عجلة التنمية كافة والتنمية الإدارية خاصة، ومساندة متخذي القرار على كافة المستويات التنموية .

وجدير بالذكر، أن ما حدث من تغير في تكنولوجيا المعلومات بات من أبرز ملامح التغير في الوقت الحاضر، وتعد تكنولوجيا المعلومات في عالم اليوم أهم دعائم مجتمع المعرفة وهي عامل أساسي في إحداث تقدم المجتمع خاصة في مجالات التنمية والخدمات والتحديث والابتكار والاتصالات والسوق .. الخ، وفي ضوء هذه التكنولوجيا المعلوماتية المتطورة تم القضاء على العزلة في العالم بين المجتمعات المتقدمة والنامية، بفضل توافر المعلومات وغزارتها.

ويرى كثير من الباحثين أن فهم مجتمع ما لا يمكن تحقيقه إلا من خلال إدراك طبيعة المرحلة التاريخية الذي يمر بها هذا المجتمع ومن خلال ما يتملكه هذا المجتمع من بناء تكنولوجي للمعلومات، فالمعرفة من خلال إنتاجها وتداولها واستهلاكها توضح بشكل دقيق مكانة هذا المجتمع على خريطة التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، بحيث أصبحت المعلومات في عالم اليوم هي الفيصل بين تقدم وتخلف المجتمعات.

وتعتبر الحكومة الإلكترونية من أحدث الموضوعات الجديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات ويتطرق هذا الموضوع إلى موضوعات فرعية أخرى تتصل بتنمية وبناء المجتمع ثقافياً هذا فضلاً عن التعليم الإلكتروني، والمكتبات الرقمية والديمقراطية الإلكترونية والصحة الإلكترونية ...الخ.

ولا يمكن لأي مجتمع أو فئة أو شريحة أو حتى فرد البقاء في عالم اليوم بعزلة عن التغيرات التكنولوجية التي أصبحت من أهم سمات العولمة في الوقت الحاضر.

ويرى هارون في كتابه مجتمع المعرفة آثار اجتماعية فاقت في طبيعتها ومداها كل التغيرات الاجتماعية التي حدثت في القرون الماضية، ولقد أدت هذه الثورة الرقمية إلى [1]:-

١- تحول واسع النطاق لكافة مجتمعات العالم والدخول فيما يعرف بنطاق العولمة بشكل إجباري أدى إلى تآكل جانب كبير من الهياكل التقليدية لهذه المجتمعات والقوانين والأعراف القديمة لتحل محلها هياكل أخرى .

٢- ظهور تلاشي واضح للحدود التقليدية التي كانت سائدة بين الأفراد والسلطة وأصبح كافة أفراد المجتمع شركاء نشطين في إدارة ما يعرف بالمجتمع المدني .

٣- ظهور ما يعرف بالسوق الافتراضية في ظل التجارة الإلكترونية، وأصبحت المعرفة من الأصول الرأسمالية الرئيسية .

٤- أدت الثقافة الإلكترونية إلى خلخلة القيم ، بحيث فرضت الثورة الرقمية سلوكيات اجتماعية لها قدرة أكبر على تصدير ثقافتها وفكرها الاجتماعي وتقاليدها الاجتماعية على باقي المجتمعات الأقل تقدماً.

وجدير بالذكر أن كل مجتمع يسعى جاهداً إلى الدفاع عن نفسه وعن قيمه التقليدية وتراثه الثقافي تجاه تلك الآثار الاجتماعية غير المحدودة للثورة الرقمية التي قادت العالم إلى ما يعرف "بالفجوة الرقمية" أي التفاوت الرقمي بين دول الشمال والجنوب، وتحاول التعامل مع تلك الآثار وما تؤدي إليه من تحديات ومخاطر على مستوى الجامعات الاجتماعية والأفراد أو السلوك البشري بصفة عامة .

بل ويتطرق بعض علماء الاجتماع مثل دون تاسكوت الذي يقول أن الشبكة العنكبوتية (الانترنت) أدت إلى أسلوب حياة الشبكة Web life Style والمجتمع الافتراضي والإنسان

---

[1] د . نشأت الخميس ، تطور التكنولوجيا ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ٢٠٠٣ ، صـ٣٦ .

الرقمي والثقافة الرقمية والإعلام الالكتروني والتعليم الافتراضي ، لقد أصبحت الشبكة تقوم بما تقوم به الأسرة والمدرسة والجامعة والكنيسة والمسجد[١] .

لقد أصبحت المعرفة والإبداع من أهم العوامل المؤثرة والمحددة لقيام ما يطلق عليه اسم (مجتمع المعرفة) ذلك المجتمع الذي يتميز ليس فقط بالحصول على المعرفة وإمكان استخدامها بكفاءة وتسخيرها لتحقيق أهداف معينة ومحددة بل بإنتاجها وبإمتلاك مقوماتها، وتوظيف كل تلك المقومات في تغير وجه المجتمع الوطني وتنمية إمكانياته وقدراته وتطوير عاداته البالية وسلوكيات أفراده.

وثمة مؤشرات عدة يمكن الاعتماد عليها في تحديد ووصف هذا المجتمع الافتراضي الجديد مثل مدى الاهتمام بالابتكار والتطوير بالبحث والتنمية والاعتماد على الكومبيوتر والانترنت وشبكات الاتصالات الرقمية والقدرات التنافسية وتطوير الحياة الاجتماعية وأحداث نقلة نوعية في الاقتصاد الافتراضي والتجارة الالكترونية التي يقوم عليها الاقتصاد الجديد الذي تحل فيه المعرفة محل العمل ورأس المال.

ويؤكد خبراء الاجتماع على أن الدول التي تشهد ثورة رقمية واهتماماً بميكنة الأداء الحكومي وإقامة قاعدة أساسية لمشاريع التنمية والخدمات العامة وتسارع بإدخال الحكومة الإلكترونية سوف تخطو بنمو وتقدم في مختلف أنشطتها الاجتماعية والخدمية وتفوق في تطوير مجتمعاتها المدنية .

١- التمهيد : الإشكالية البحثية:

قامت الأمم المتحدة في تقرير التنمية البشرية الأخير بوضع تقسيم جديد لدول العالم لعام ٢٠٠٦ إلى متقدمة ومتخلفة حيث أصبح التقدم أو التخلف يقاس بمدى تقدم الدولة رقمياً أو إلكترونياً ، بحيث تكون الدولة المتقدمة إذا تملكت قدراً من المعرفة الرقمية مع ملاحظة التقدم التكنولوجي لما له تأثير واضح على تغير نظم الإدارة وكفاءة اتخاذ القرار ومضاعفة المهارات والتدريب على التعامل مع تلك التكنولوجيا ، وتعد الدولة مختلفة إذا سيطرت عليها الأمية

[١] د. ماجد الكدواني ، الثورة الرقمية ، المكتبة الأكاديمية،القاهرة ، ٢٠٠٢ ، ص٦٤ .

الإلكترونية وتخلفت في جمع وتحليل وتنظيم واسترجاع البيانات والمعلومات، ونقص نصيب الفرد من المعرفة الرقمية والخدمات الإلكترونية[١].

وقد شرعت حكومة سلطنة عمان في اتخاذ الخطوات الأولية لتبني تقنيات المعلومات والاتصالات وهو مشروع طموح لتحويل المجتمع والتعرج به إلى عصر تقنية المعلومات المتقدمة وبناء مجتمع عمان الرقمي وهو ما يسمى الآن (مشروع الإستراتيجية الوطنية لمجتمع عمان الرقمي) وتغطي هذه الإستراتيجية كافة مجالات المعرفة والقدرات البشرية المفعلة في جميع المجالات والأنشطة الاقتصادية من أجل تجميع المعرفة وسرعة كفاءة تشغيلها في تحقيق الأهداف والخدمات الإلكترونية .

وقد قامت السلطنة بالتعريف بالحكومة الإلكترونية في مختلف محافظاتها ومناطقها، واشتمل هذا التعريف على تدشين حملة التوعية بعمان الرقمية التي تستهدف جميع شرائح المجتمع من أجل تعزيز الوعي بأهمية تقنية المعلومات وآفاق الاستفادة منها وتحفيز الأفراد على اكتساب مهارات التعامل مع التقنية الرقمية وتلبية الخدمات المحلية بالأسلوب الرقمي عن طريق إقامة (مراكز المجتمع المعرفية)، والتي ستساعد وتسهل حصول المواطنين على البيانات والمعلومات وتدريب العاملين والمسئولين الاجتماعيين والمواطنين على تطبيق أبعاد الثورة الرقمية المطلوبة أو المخططة للتنفيذ على مراحل ، وقد انتهت المرحلة الثانية من هذا المشروع بإقامة عدة مشاريع منها (بوابة الخدمات الإلكترونية الحكومية) وهي عبارة عن منافذ أو صفحات الكترونية لمختلف الوزارات والمؤسسات الخدمية على شبكة الانترنت العالمية، وفي نهاية المرحلة الثالثة تهدف الحكومة إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى كافة الأنشطة بالسلطنة بما يحث على آلية الخدمة ودقة حصول المواطنين عليها في يسر وسهولة وفي أقل وقت .

وتسعى الحكومة من الثورة الرقمية إلى تحقيق التوزيع الجغرافي العادل لتوفير احتياجات المواطنين من الخدمات الأساسية وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة لمشاريع التنمية، وللدراسات الاجتماعية والاقتصادية للمشروعات مما يعود بالفائدة على تنمية المجتمع المحلي، ومن هنا جاءت أهمية الدراسة الراهنة .

---

[١] د. نشأت الخميس ، ثورة المعرفة ، المكتبة العالمية ، القاهرة ، ٢٠٠٥ ، ص ٤١.

١ – ١ الإشكالية البحثية : الثورة الرقمية وتأثيراتها الاجتماعية :

تتمثل الإشكالية البحثية لهذه الدراسة في بعدين رئيسيين ، هما :

٢-١-١ البعد الأول : الثورة الرقمية والعمران البشري : [١]

العلاقة بين التقدم والحياة أو العمران البشري والأنشطة الحياتية علاقة وثيقة فالتقدم أو التنمية يمثلان المحتوى المادي الذي يحوي الأنشطة الحياتية للإنسان ، وبالتالي فإن أي تغير في الأنشطة الحياتية سواء في عددها أو نوعها أو طريقة أدائها يتبعه بالضرورة تغيراً جذرياً في الأنشطة الحياتية وأسلوب حياة الأفراد والتي تمثل هنا البيئة التي تحوي هذه الأنشطة .

ويمكن القول بأن الثورة الرقمية ثورة يصعب السيطرة عليها ، إذ أن الطبيعة التي تكتنفها من حيث الاعتماد على تحويل أي معلومات وأي نشاط أو تعاملات إلى أرقام يسهل نقلها والتعامل معها ، يجعل من الصعب التحكم في هذه الثورة أو في تحديد أو حجب تطورها يرى " ألفين توفلر " : أن القوة في القرن الواحد والعشرين لن تكون في المعايير الاقتصادية أو العسكرية ، ولكنها تكمن في المعرفة Knowledge .

ومع التطور الكبير في الثورة الرقمية فإن العمران البشري أو التطور الحضاري والاجتماعي على نفس الوتيرة من التسارع المذهل .

٢-١-٢ البعد الثاني : الثورة الرقمية وبيئات الحكومة الإلكترونية :

حيث أن موضوع الثورة الرقمية من المجالات البحثية الحديثة في مجال علم الاجتماع، بسبب حداثة التطورات المذهلة التي صاحبتها والتي لم تتجاوز العقد الثالث فإن هناك الكثير من الدراسات التي تفرض نفسها على الباحثين في هذا المجال ، بل ونحتاج إلى دراسات متنوعة ما بين الدراسات العامة التي تتناول مجموعة ظواهر ، بجانب الدراسات المتخصصة التي تتناول ظاهرة واحدة أو نقطة بحثية واحدة بقصد معرفة التأثيرات التي أحدثتها الثورة الرقمية على الحياة الاجتماعية في أبعادها الثلاثة (مفهومي ، وظيفي ، تطبيقي)، أو التأثيرات المتوقعة في المستقبل من خلال ما يحدث في مجالات الحياة التي تحيط بنا .

---

[١] نفس المرجع السابق، صـ ٤١.

لذا فإن البعد الثاني لإشكالية الدراسة في هذا البحث يهدف إلى إجراء دراسة في محاولة التعرف على التأثيرات التي حدثت في البيئات التي طبقت الحكومة الإلكترونية وتلك المتوقع حدوثها في المستقبل بسبب تطبيقات الثورة الرقمية . ولأن بيئة المجتمع العماني من أهم البيئات التي يمكن التوجه نحو دراستها ، بسبب كونها من البيئات السباقة في الدول العربية التي طبقت مشروع الحكومة الإلكترونية مما أثر في مختلف الأنشطة التنموية ، ومن هنا كانت فكرة هذا البحث الذي يبحث بشكل رئيسي في العلاقة ما بين الثورة الرقمية والبيئات التكنولوجية .

٣- البعد الثالث : متطلبات التمكين في ضوء الخصوصية :

نظرا للطبيعة والبنية الاجتماعية والثقافية في المجتمع أو ما يطلق عليه بالخصوصية الثقافية، ومن أجل تحقيق نتائج ايجابية للثورة الرقمية في المجتمع العماني فإن البعد الثالث يتمثل في متطلبات التمكين الانسان العماني لاستيعاب مكونات الثورة الرقمية وتحقيق التفاعل الايجابي معها يعد محوراً وبعداً هاماً في إشكالية البحث.

أولاً: موضوع الدراسة وأهميته :

تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة داخل فضاء مفتوح ، وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم ، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع والتأثير في حياة المجتمع . وتتمحور تلك الثورة في قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً[١].

ومن هنا وجهت سلطنة عمان اهتماماً أساسياً بإدخال البعد الإلكتروني في مجالات الخدمة الاجتماعية وشرعت في إنشاء الحكومة الإلكترونية لإحداث نقلة نوعية في مشروعاتها التنموية المختلفة وإحداث التنمية المحلية المنشودة التي تحرص الحكومة في إيصالها إلى كل محافظات السلطنة ومناطقها وولاياتها المختلفة.

والتنمية في السلطنة وسيلة وهدف معاً ، فالتنمية كوسيلة تساعد على تغيير أنشطة المجتمع والبيئة والحياة الاجتماعية والأحوال المعيشية وهي في النهاية غاية في ذاتها باعتبارها

---

[١] د . عصام منصور، تكنولوجيا الانترنت وثورة الاتصالات ، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ٢٠٠٤، ص٩١.

تؤدي إلى نتائج ملموسة في مجالات تلبية حاجات المجتمع وإنجاز المهام التنموية وزيادة طاقات وقدرات المجتمع .

ثانياً: **أهداف وتساؤلات الدراسة** :-

تهدف الدراسة إلى ما يلي :

١- التعرف على التأثيرات الاجتماعية التي أحدثتها الثورة الرقمية في البيئة الاجتماعية للمجتمع العماني، وبالتالي معرفة الأنماط المختلفة للبيئات الاجتماعية في ظل الثورة الرقمية .

٢- الكشف عما يتوقع أن تحدثه الثورة الرقمية من تغييرات في مكونات وآليات البيئة الاجتماعية للمجتمع العماني في المستقبل نتيجة تعاظم الثورة الرقمية وتطور إمكاناتها .

ومن ثم تسعى الدراسة على الإجابة على تساؤل رئيسي مؤداه :

- ما الآثار الاجتماعية للثورة الرقمية على واقع التنمية في سلطنة عمان ؟

- وللإجابة على هذا التساؤل الرئيسي تسعى الدراسة إلى الإجابة على مجموعة التساؤلات الفرعية الأخرى وهي :

- إلى أي مدى يمكن للثورة الرقمية أن تحدث تنمية حقيقة في المجتمع العماني ؟
- ما الآثار السلبية للثورة الرقمية على المجتمع العماني ؟
- إلى أي مدى تسهم الهياكل التنظيمية للحكومة الإلكترونية في إحداث التنمية في المجتمع العماني ؟
- ما المشاكل والمعوقات التي تواجه دور الحكومات الإلكترونية في تنمية المجتمع المحلي؟
- إلى أي مدى تستطيع الحكومة الإلكترونية تحقيق أهدافها في ظل الأمية الرقمية في سلطنة عمان ؟
- هل يوجد اتصال أو ترابط بين الحكومة الإلكترونية، ومفاهيم ومشاريع التنمية المحلية المطلوبة للتنمية ، فلا يكفي الاهتمام بتنمية الخدمة المدنية وإنما يجب الاهتمام بتوظيف البيانات والمعلومات لحصر مشاكل التنمية المحلية القائمة تمهيداً لوضع حلول لها؟
- هل تنبع تلك الخبرات والمخططات من الواقع الفعلي لسلطنة عمان أم هي مخططات لجهات استشارية أجنبية ؟

- هل توجد خبرات وطنية قادرة على تحقيق متطلبات الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان؟ وإذا لم توجد فكيف يتم بناء هذه الكوادر البشرية؟
- ما المساحة التي تحتلها التكنولوجيا الحديثة متمثلة في تكنولوجيا المعلومات في مجال التنمية في سلطنة عمان ؟
- ما المشكلات والتحديات التي تواجه فعاليات تطبيق الحكومة الالكترونية في المجتمع العماني ؟
- ما التحديات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات في المجتمع العماني ؟
- ما دور الحكومة الإلكترونية في دفع عملية التنمية وأثرها على المجتمع العماني ؟
- إلى أي مدى يتفاعل المجتمع العماني مع منجزات التكنولوجيا المعلوماتية ؟
- ما متطلبات التمكين لدفع فعاليات تكنولوجيا المعلومات في سلطنة عمان ؟
- إيضاح الارتباط المتبادل بين نجاح الحكومة الالكترونية في تحقيق أهداف وغايات التنمية المحلية وتحقيق الاستقرار السياسي من خلال تحقيق رغبات المجتمع وتطلعاته وتنمية موارده المحلية من خلال التكنولوجيا الحديثة.
- ما مدى الحرية التي يشعر بها المواطن والحماية للخصوصية الشخصية في استخدامه لشبكة المعلومات (الإنترنت) ؟

ثالثاً: **فروض ومجالات الدراسة** :-

عند تحديد طبيعة الدراسة يجب علينا مراعاة عدة نقاط ومنها :-

تنتمي تلك الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تحاول وصف وتشخيص الآثار الاجتماعية للثورة الرقمية وانعكاساتها على عملية التنمية ، ومن ثم تعتمد الدراسة الراهنة على المنهج المستخدم في هذه الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي من أجل الوقوف على عوامل تطور ونمو الثورة الرقمية بسلطنة عمان وانعكاس ذلك على واقع التنمية ، كما تعتمد الدراسة على طريقة المسح وخاصة (المسح بالعينة) وسوف تعتمد الدراسة على أدوات الاستبيان والمقابلات المتعمقة من أجل الوصول إلى تشخيص الواقع الفعلي للثورة الرقمية في سلطنة عمان .

ولتحقيق أهداف الدراسة فإن البحث يعتمد على المنهج الوصفي التحليلي الاستشرافي، الذي يبني نظرة حالية ومستقبلية لمنظومة البيئات الاجتماعية ، من خلال دراسة الواقع وما يحدث هذه الأيام وما هو متوقع الحدوث في المستقبل القريب .

<u>٣- الدراسة : البيئات الرقمية ، نموذج للبيئات الاجتماعية في المستقبل:</u>

تقوم هذه الدراسة على بعدين رئيسيين تم صياغتهما بناء على رؤية وصفية تحليلية استشرافية انطلقت من أسس واقعية تستقرئ ما أصبحنا نعايشه من تطورات كبيرة في عصر الثورة الرقمية، وما تبعه من وضوح لتأثيرات جمة أثرت بها على مختلف جوانب الحياة ، وبالتالي على الحياة الاجتماعية في مختلف أنواعها تدور فيها الأنشطة المختلفة ، بجانب ما يكتنفها من توقعات مستقبلية .

<u>٣-١ البعد الأول: الأنشطة الاجتماعية الرقمية، سمة البيئات الاجتماعية الاقتصادية في عصر الثورة الرقمية :</u>

تتميز البيئات الاجتماعية الاقتصادية الرقمية بأن الأنشطة التي تقام فيها تكون بشكل رقمي، كما أن وسائل التحول والتغيير والتنمية المستخدمة تكون أيضاً رقمية . وهي بذلك تختلف جذرياً عن الأنشطة الاجتماعية الاقتصادية التقليدية التي لم تعتمد البعد الرقمي كمؤثر فيها .

<u>٣-١-١ الأنشطة الاجتماعية الاقتصادية الرقمية :</u>

تنقسم الأنشطة الاجتماعية الاقتصادية إلى شقين ؛ أولهما سلوكي والثاني تنظيمي أو هيكلي، ويمكن عمل برامج رقمية لكي تتحول هذه الأنشطة من أنشطة تقليدية إلى أنشطة رقمية.

أ – نظام التعليم الرقمي: في هذه الحالة يمكن تحويل الدروس إلى رقمية ليتمكن للطالب من مشاهدتها من المنزل أو أي مكان ووقتما يشاء . وعند سيادة طريق المعلومات فائق السرعة فسيصبح بالإمكان تحويل الدروس إلى دروس تفاعلية تنقل بواسطة الكاميرات وبشكل حي ويمكن للطلاب المشاركة فيها بسهولة والمشاركة في المناقشات أيضاً . غير أن هذا يمكن أن يصلح في حالة الدروس النظرية أما في حالة الدروس العملية فقد يصعب تلقيها من بعد ، وإن هذا بالنظرة الحالية ، وربما يحمل المستقبل مفاجآت في هذا الأمر . وبشكل عام من الممكن أن يتحول نظام الدراسة إلى " الساعات الإلكترونية المعتمدة " Electronic Credit Hours بدلاً من النظام الحالي .

ب- نظام الاختبارات الرقمية : حيث يتحول الاختبار إلى رقمي ، ويتمكن الطالب على إثره من الإجابة على الأسئلة من خلال الشبكة الرقمية .

ج- المكتبـة الرقميـة : فسوف تحل الكتب الإلكترونيـة محل الكتب الورقيـة ، ويمكن للطالب الحصول على المعلومات بسهولة من خلال الإنترنت في هذه الحالة .

د- نظـام الحـضور والانـصراف الرقمـي : عن طريق سهولة حصول إدارة المدرسة أو أولياء الأمور على أية معلومات خاصة بالأبناء وكذا متابعة كشوف الدرجات بشكل يومي .

٣-٢ البعد الثاني : بيئة الحكومة الإلكترونية :

٣-٢-١ أنماط جديدة في عصر الثورة الرقمية :

تأثرت الأنشطة الاقتصادية بما حدث من تغييرات مصاحبة للثورة الرقمية ، وما ينتظر النشاط الاجتماعي الاقتصادي في المستقبل وهي أيضا تنقسم إلى شقين سلوكي أسلوب حياة ونظمى أو تشريعي، وقد ظهرت مصاحبة لذلك مجموعة من المصطلحات التي تعبر عن تطبيقات مختلفة للثورة الرقمية في البيئات الاجتماعية الاقتصادية الجديدة ، لكي يعرف المهتمين ماذا يريدون من عصر الثورة الرقمية في تغيير البيئة الاجتماعية مثل الحكومة الافتراضية، والبنك الافتراضي، والبورصة الافتراضية، والعملة الافتراضية، والشيك الافتراضي، والمتجر الافتراضي، والتجارة الإلكترونية .

كذلك ظهرت الأسواق التجارية الافتراضية والعيادات الطبية الافتراضية والترفيه الافتراضي وغيرها، وفي هذه الحالة يحل المكان الافتراضي بدلاً من المكان المادي .

فمثلاً ستستخلف أيضاً الإدارة في المستقبل ، فيصبح بالإمكان أن تتحول كل إدارات الدولة ومؤسساتها الحكومية – من بعد . ويمكن للمواطن الذي يحتاج إلى أي خدمة (صحة – سكن – مدفوعات . الخ) الذهاب إلى أي مكان في أي موقع دون أي وقت محدد للحصول على ما يحتاجه من معلومات ويحدد ما يريده أو يرغب فيه دون مقابل من خلال شبكة الإنترنت أو بوابة الحكومة الإلكترونية .

**** أما عن مجالات الدراسة فتنقسم إلى ثلاثة أقسام كالآتي :***

١- المجال الزمني :

استغرق أربعة أشهر (من شهر أغسطس إلى شهر نوفمبر من العام الميلادي ٢٠٠٩م).

٢- المجال المكاني :

تغطي الدراسة محافظتي مسقط وظفار كون الأولى العاصمة والثانية الأكثر تمدنا في سلطنة عمان .

٣- المجال البشري :

لا شك أن عملية تحديد واختيار عينة الدراسة من الإجراءات المنهجية الهامة في نجاح البحث الاجتماعي، ومن ثم لقد حرص الباحث على اختيار العينة بالشكل الذي يحقق الهدف من الدراسة، ونظراً لأن موضوع الحكومة الإلكترونية من الموضوعات الجديدة والتي تغلف – في الغالب – بالسرية على الرغم من وجودها لدى كثير من الدول المتقدمة والنامية على اختلاف مستوياتها الاقتصادية والاجتماعية، وهذا في حد ذاته قد شكل صعوبة في عملية سحب العينة، فلقد قام الباحث بسحب عينة عشوائية مقدارها (٥٠٠) مفردة من الجنسين موزعة على محافظتين في المجتمع العماني (مسقط – ظفار) بواقع ٢٥٠ مفردة من كل محافظة.

أما عينة **المقابلة المقننة** من المسئولين عن تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية بالسلطنة فقد اشتملت على (١٤) مقابلة.

رابعاً: عرض خطة الدراسة:-

١- **الفصل الأول**: بعنوان: مفاهيم الدراسة حيث يشير الفصل إلى أهم مفاهيم الدراسة وهي كالآتي :

- تمهيد

١- مفهوم الثقافة .

٢- مفهوم التكنولوجيا.

٣- مفهوم التغير.

أ- مفهوم التغير الثقافي .

ب- مفهوم التغير الاجتماعي .

ج- مفهوم التغير التكنولوجي .

٤- مفهوم التنمية .

٥- مفهوم الثورة الرقمية.

٦- مفهوم التمكين .

٧- مفهوم الحكومة الالكترونية .

٨- مفهوم العولمة .

٩- المقصود بالآثار الاجتماعية .

خاتمة.

٢-**الفصل الثاني** أما فيما يتصل بالدراسات السابقة فسوف يقوم الباحث بعرض أهم الدراسات على المستوى الإقليمي والعالمي بهدف توضيح أوجه الشبه والاختلاف بين هذه الدراسات والجديد في الدراسة الحالية.

٣- **الفصل الثالث**: عن الموجهات النظرية للدراسة التي سوف يقوم الباحث بعرضها والتي تتضمن الموجهات النظرية التقليدية والمعاصرة للتغير مع التركيز على التغير الثقافي، ونظرية التغير التكنولوجي ثم التصور النظري المقترح للدارسة الراهنة.

٤- الفصل الرابع : **عن أبعاد التغير التكنولوجي في المجتمعات النامية فسوف يبين فيه الباحث بالتحليل التغير التكنولوجي في المجتمعات النامية، وسمات وخصائص المجتمع الرقمي، وأخيرا مشاكل تطبيق الحكومة الإلكترونية في المجتمعات والتطرق إلى المجتمع الهندي كدراسة حالة .**

٥- أما الفصل الخامس: **فسوف يقوم الباحث بتحليل البناء الاجتماعي والثقافي وعلاقته بالثورة الرقمية في المجتمع العماني متناولاً.**

أولاً : نشأة تكنولوجيا المعلومات في سلطنة عمان.

ثانياً : الرؤية المستقبلية للاقتصاد العماني (٢٠٢٠).

ثالثاً : أهم الانجازات التي صاحبت عصر النهضة العمانية.

رابعاً : التحولات والتغيرات الاجتماعية المترتبة على الثورة الرقمية والمشاريع التنموية والآثار الاجتماعية للثورة الرقمية على واقع التنمية.

خامساً : الآثار الاجتماعية للثورة الرقمية.

وأخيراً.

- المعوقات الاجتماعية والثقافية التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية.

- **خاتمة** .

٥- أما الفصل السادس فتحدث فيه الباحث عن الاستراتيجية التي وضعتها السلطنة وعن البنى التحتية وأهمية دور مشروع الحكومة الالكترونية في إحداث تغير في المجتمع العماني وأخيرا أهمية التدريب ومراحله في السلطنة .

٦- أما الفصل السابع والأخير فقد ارتبط بالدراسة الميدانية من حيث الإستراتيجية المنهجية، والعينة، وعملية جمع البيانات، والصعوبات التي واجهتها الدراسة وأخيراً نتائج الدراسة والتوصيات.

الفصل الأول

مفاهيم الدراسة

الفصل الأول : مفاهيم الدراسة

أولا : المفاهيم

- تمهيد

١- مفهوم الثقافة .

٢- مفهوم التكنولوجيا.

٣- مفهوم التغير.

أ- مفهوم التغير الثقافي .

ب- مفهوم التغير الاجتماعي .

ج- مفهوم التغير التكنولوجي .

٤- مفهوم التنمية .

٥- مفهوم الثورة الرقمية.

٦- مفهوم التمكين .

٧- مفهوم الحكومة الالكترونية .

٨- مفهوم العولمة .

٩- المقصود بالآثار الاجتماعية .

خاتمة.

تمهيد :

إن التعرف على المفاهيم الأساسية لدراسة الآثار الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات يتطلب التعرف على طبيعة عدة مفاهيم من خلال عرض لخصائصها المميزة وانماطها ولتساعد على توضيح فهم الحيثيات الأولية لبناء المجتمع الثقافي والاجتماعي وهي كالآتي :

١- **مفهوم الثقافة** : من الصعب الاعتماد على تعريف واحد لمصطلح الثقافة ويفضل التعرف على عدد منها حتى يمكن التوصل لمفهوم متكامل .

وبداية من محاولات كروبير، كلاكهون حيث قدما صيغة تشتمل على معظم العناصر التي حظيت بمدافعة علماء الاجتماع في الوقت الحاضر.

الثقافة تتألف من أنماط، مستترة أو ظاهرة للسلوك المكتسب والمنقول عن طريق الرموز، فضلا عن الإنجازات المتميزة للجماعات الإنسانية ويتضمن ذلك الأشياء المصنوعة، ويتكون جوهر الثقافة من أفكار تقليدية وكافة القيم المتصلة بها، أما الأنساق الثقافية فتعتبر نتاج السلوك من ناحية، وتمثل الشروط الضرورية من ناحية أخرى.

وتوالت التعريفات الأخرى مثل تعريف ماير فورس: حيث اعتبر الثقافة المظهر الكيفي للوقائع الاجتماعية، بينما استخدم مفهوم البناء لدراسة الملامح المميزة للأحداث الاجتماعية التي تبدو من الناحية المثالية قابلة للتحليل والوصف الكمي، وأبدى رموند رايه فيما جاء به كلا من كروير وكلاتهون حيث لم يعالجا في مفهومهما للثقافة مفهوم الوطنية [١].

وتعني الثقافة في نظر بعض علماء الاجتماع ومنهم تايلور وأوجبيرن بأنها كل جوانب الحياة الإنسانية التي يكتسبها الإنسان بالتعلم لا بالوراثة ، ويشترك أعضاء المجتمع بعناصر الثقافة تلك التي تتيح لهم مجالات التعاون والتواصل .

يكمن تعريفها أيضا : على أنها ذلك الكل المعقد أو المركب الذي يشمل كل الجوانب المادية واللامادية وتمثل هذه العناصر السياق الذي يعيش فيه أفراد المجتمع[٢].

---

[١] د.حسين رشوان، الثقافة "دراسة في علم الاجتماع الثقافي"،مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، ٢٠٠٦، صـ ٨.

[٢] د.قباري محمد اسماعيل، علم الاجتماع الثقافي ومشكلات الشخصية في البناء الاجتماعي، منشأة المعارف،الاسكندرية، صـ ١٦.

وحسب ما جاء أعلاه فإن الثقافة تنقسم إلى قسمين هما :

أ- الجانب المادي للثقافة Material Culture: جميع الموضوعات الفيزيقية التي صنعها الإنسان، للتوافق مع البيئة، وينظر أحيانا إلى الثقافة المادية على أنها تشتمل جميع الأشياء ، والرموز ، والتكنولوجيا ،والمعرفة وكل المقدرات التي تؤدى من جانب الإنسان باعتباره عضوا في المجتمع [١].

وتحتوي أيضا على أشياء أخرى لها مدلولها عند الإنسان فهو يستخدمها على الرغم من أنه لم يقم بصنعها ويفضل بعض علماء الاجتماع تم استبعاد ذلك الجانب المادي من تعريفهم للثقافة .

ب- الجانب اللامادي للثقافة Non Material Culture: جميع السمات الثقافية غير الملموسة، كالمهارات الفنية، والمعايير، والمعتقدات، والاتجاهات،والعادات ، والتقاليد، والأخلاق، واللغة التي تنتقل من جيل لأخر ... ويفضل بعض علماء الاجتماع ذلك الجانب اللامادي في حفظ تدريب الثقافة .

وعلى الرغم من محاولات إقامة علم مستقل للثقافة منفصل عن علم الاجتماع إلا أن ذلك قوبل بالنقد والاحتجاج، فالثقافة لا يمكن أن تدرس وتفهم بعيداً عن الظواهر الاجتماعية والنفسية الأخرى فهي تؤلف مع هذه الظواهر كلا وظيفيا متساندا.

ومن هنا نقول إن مفهوم ومصطلح الثقافة يعكس المكون المادي واللامادي لصورة توضيحية والتي تخدم أهداف الدراسة الحالية والذي أكد عليه عالم الاجتماع "أوجبيرن" حيث أظهر مراعاة الفجوة الزمنية التي يمكن منها معرفة مخرجات المكون المادي أو اللامادي للثقافة وإحداث تغيرات مرغوبة لصالح المجتمع.

---

[١] المرجع السابق،صـ ٨.

وراجع أيضا لمزيد من التفاصيل:

E.B.Tylor,Primitire,London,Fifth Edinition,١٩١٣.p٣.

وأنظر أيضاً :

- ترجمة د. فايز الصياغ ، علم الاجتماع ، مركز دراسات الوحدة العربية ، ط ٤، ص :٨٢ .

٢- مفهـوم التكنولوجيـا : ينظـر إلـى تحديـد مفهـوم التكنولوجيـا [١] نظـرات متعـددة ، تختلـف باختلاف تخصص الباحثين ، ولهذا جاءت تعريفات عديدة منها : دراسة القواعد العلمية للفنون والصناعات المستعملة في المجتمعات الرشيدة دون غيرها ، فالتكنولوجيا أو التقنية هي ..

" المهارة في تطبيق معلومات حسب عمل متواضع لإنجاز مشاريع معينة " .

وقـد عرفهـا أيـضا عـاطف غيـث بأنهـا المعرفـة المنظمـة التـي تتـصل بالمبـادئ العلميـة والاكتشافات فضلا عن العمليات الصناعية ومصادر القوة وطرق النقل والاتصال لإنتاج السلع والخدمات .

ويشير قـانون أكسفورد إلـى أن التكنولوجيـا: تكـشف عـن أسـلوب الإنـسان فـي التعامـل مـع الطبيعة والذي من خلاله يدعم استمرار حياته لكن يبدو أن الأنثروبولوجية يربطون التكنولوجيا بـالأدوات الماديـة بينمـا يميـل علمـاء الاجتمـاع إلـى قـصر اسـتخدام المـصطلح علـى الإشـارة إلـى العمليات الصناعية في المجتمعات الحديثة [٢].

وهنـاك مـن يعرفهـا علـى أنهـا هـي مجموعـة المعـارف والمهـارات المـستخدمة لإنتـاج الـسلع والخدمات وتسويقها وتوزيعها.

وهي نسق معرفي يتوسط بين العلم من ناحية وتطبيقاته في الصناعة والحياة العملية من ناحية أخرى .

فالتكنولوجيا العالميـة: تتمثـل فـي الاسـتخدامات العلميـة للمعلومـات والبحـوث العلميـة خاصـة فـي مجـال الالكترونيـات الدقيقـة والكمبيـوتر لإنتـاج أجهـزة وآلات تعتمـد علـى هـذه البحـوث [٣].

ومن هنا نقول أن مفهوم التكنولوجيا في قاموس علم الاجتماع لعاطف غيث، بأنهـا المعرفـة القائمـة علـى الاكتـشافات التكنولوجيـة فـي جميـع المجـالات وذلـك لخدمـة الأفـراد

---

[١] التكنولوجيا : كلمة ترجع إلي أصل يونـاني ، وهـي مؤلفـة مـن مقطعـين Techne ومعناهـا فـن أو صـناعة وLogie ومعناها علم أو دراسة . فيصبح معناها دراسة الصناعة أو علم الصناعة .

[٢] د . محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، الهيئة المصرية العامة للكتاب،القاهرة،١٩٧٩،ص٤٨٤.

[٣] بثينة حسنين عمارة، العولمة وتحديات العصر وانعكاساتها على المجتمع المصري، دار الأدبية للنشر والتوزيع ،القاهرة، ٢٠٠٠م. ص١٣.

والمجتمع، وبالتالي فإنها تغطي أهداف الدراسة في الاستفادة من اكتشافات الثورة الرقمية في تحقيق استراتيجيات مجتمع الدراسة.

٧- **مفهوم التغير**: التغير حقيقة قائمة وملموسة في جميع مجالات الحياة، وهي ظاهرة طبيعية تخضع لها جميع مظاهر الكون، والحياة الاجتماعية في جميع ظواهرها تخضع للتغير المستمر. فالتغير سنة الحياة والجمود موت وعدم ولا وجود له في الحياة الإنسانية ،ويكفي أن ينظر الإنسان إلي ما حوله لكي يدرك ملامح هذا التغير، وتشير كلمة (تغير) إلي الاختلافات التي تحدث في أي شيء والتي يمكن ملاحظتها خلال فترة من الزمن، وعلى ذلك فان التغير الذي يحدث في الحياة الاجتماعية يقصد به الاختلافات والتعديلات التي تطرأ علي الظواهر الاجتماعية خلال حقبة زمنية معينة والتي يمكن ملاحظتها وتقديرها [١].

يُعَد مفهوم التغير من السمات التي لازمت الإنسانية، منذ فجر نشأتها حتى وقتنا الحاضر، حتى إنه أصبح إحدى السنن المسلَّم بها، وحقيقة من حقائق المجتمع الإنساني، إذ لا يُغْفَل وجود مجتمع ساكن تماماً، مهما كانت درجة بدائيته أو تخلفه. ولذا، فإن الباحث المتعمق في دراسة المجتمع، يلاحظ، مثلاً، كيف تتغير القِيم من عصر إلى عصر، ومن مجتمع إلى آخر؛ بل في المجتمع الواحد نفسه. ومصداق ذلك خروج المرأة إلى ميدان العمل، والذي كان يُعَدّ، حتى عهد قريب، خروجاً عما هو مألوف؛ أمّا الآن، فأصبح أمراً طبيعياً ومألوفاً. ولم يقتصر التغير على النواحي الاجتماعية فقط، وإنما تعداها، بوضوح وسرعة، إلى أساليب الإنتاج، مثل حلول الوسائل التكنولوجية الحديثة، في معظم مجالات العمل، محل الأيدي العاملة [٢].

ومن هنا يعد مفهوم التغير لدى موسوعة مقاتل من الصحراء على الشبكة الإلكترونية ليس فقط بالنواحي الاجتماعية ولكن يمتد إلى النواحي التكنولوجية وأساليب الإنتاج وحلول الوسائل التكنولوجية الحديثة حيث يتوافق مع تحقيق أهداف الدراسة في التبني والأخذ بالأساليب التكنولوجية لتحقيق استراتيجيات المجتمع.

---

[١] د. محمد إبراهيم عبد النبي ، التغير الاجتماعي في القرية العمانية ، جامعة السلطان قابوس ، مسقط ، ١٩٩١ .

[٢] http://www.muqatel.com/openshare/Behoth/Mnfsia١٥/SocialChan/sec٠١.doc_cvt.htm

أ- مفهوم التغير الثقافي: هو عبارة عن التحول الذي يتناول كل التغيرات التي تحدث في أي فرع من فروع الثقافة بما في ذلك الفنون والعلوم والفلسفة والتكنيك كما يشمل صور وقوانين التغير الاجتماعي نفسه وهو يشمل فوق كل ذلك كل التغيرات التي تحدث في أشكال وقواعد النظام الاجتماعي .

يتميز التغير الثقافي بأنه عملية تحويل شامل قد تتناول طبيعة الثقافة نفسها فهو تغير نوعي أساسا ، وإذا كان النمو الثقافي عملية ادخار مستمر ومحدد ، فان التغير الثقافي ثروة مفاجئة وقد نسميها بالمعنى الأجمل ثروة تحملها ثروة [١].

ويوجد تعريف يبين أنه هو: أي تغير يطرأ على جانب معين من جوانب الثقافة المادية أو اللامادية سواء عن طريق الإضافة، أو الحذف، أو التعديل السمات أو المركبات الثقافية.

ويمكن أن يحدث التغير الثقافي نتيجة لعوامل متعددة، ولكنه في الغالب يحدث بفعل الاتصال بثقافات أخرى، أو المركبات الثقافية، ويمكن أن يحدث التغير الثقافي نتيجة لعوامل متعددة، ولكنه في الغالب يحدث بفعل الاتصال بثقافات أخرى، أو التجديدات والمخترعات التي تدخل على ثقافة معينة [٢].

ويمكن تعريف المصطلح: أنه يشير إلى تعديلات تشهدها الثقافة خلال الزمن، ويظهر بوضوح عند تحليل المواقف والعمليات الأساسية في الحياة الاجتماعية.

في ضوء التعريف السابق للتغير الثقافي يمكن القول بأن معظم العلماء الاجتماعيين يتجهون في الوقت الحاضر إلى الحديث عن التغير الاجتماعي والثقافي، بل أنهم يستخدم مصطلح التغير الاجتماعي، الثقافي.

ويعد مفهوم التغير الثقافي لدى عبد الله الخريجي بالتكامل والشمول ويتضمن التغير الثقافي كثروة مفاجئة وسماها بالمعنى الأجمل بثروة تحملها ثروة وهي بذلك تخدم الأهداف التطبيقية للدراسة للاستفادة من التكنولوجيا الثورة الرقمية لخدمة قضايا تنمية المجتمع وتحقيق إستراتيجيته.

---

[١] د. عبد الله الخريجي ، التغير الاجتماعي والثقافي ، مؤسسة زامتان للتوزيع ، جدة ، ١٩٨٣ ، ص ٣٦٢.

[٢] د. محمد عاطف غيث ، قاموس علم الاجتماع ، الهيئة العامة للكتاب ، القاهرة ، ١٩٧٩.

ب- مفهوم التغير الاجتماعي : يعرف التغير الاجتماعي بأنه كل تحول يحدث في النظم والأنساق والأجهزة الاجتماعية، سواء كان ذلك في البناء أو الوظيفة خلال فترة زمنية محددة. ولما كانت النظم في المجتمع مترابطة ومتداخلة ومتكاملة بنائيا ووظيفيا فان أي تغير يحدث في ظاهرة لابد وان يؤدي إلي سلسلة من التغيرات الفرعية التي تصيب معظم جوانب الحياة بدرجات متفاوتة [1].

وقد أوضح روجر أن التغير الاجتماعي هو العملية التي تحدث بواسطتها تغييرات في بناء النظام الاجتماعي ووظيفته وأنواع التغيير الاجتماعي[2].

وتشير الاتجاهات الحديثة إلى مفهوم التغير الاجتماعي أنه الأوضاع الجديدة التي تطرأ على البناء الاجتماعي والنظم والعادات ،وأدوات المجتمع نتيجة لتشريع أو قاعدة جديدة لضبط السلوك أو كنتاج لتغيير إما في بناء فرعي معين أو جانب من جوانب الوجود الاجتماعي أو البيئة الطبيعية أو الاجتماعية .

ويعد مفهوم التغير الاجتماعي لدى دلال ملمس يأخذ في اعتباره جميع النسق والتنظيم والأجهزة الاجتماعية مع التركيز على الناحية البنائية والوظيفية بحث عندما يحدث تغير في ظاهرة لابد وان يؤدي إلى سلسلة من التغيرات الفرعية والتي تصيب غالبية جوانب الحياة بدرجات متفاوتة وهو ما تستهدفه الدراسة وبد أرضية لزيادة مفهوم التغيرات التي يمكن أن تحدث للأخذ بالثورة الرقمية في تحقيق استراتيجيات المجتمع.

ج- مفهوم التغير التكنولوجي : هو الذي يلعب دورا أساسيا في نسيج المجتمع من تغيير وتبديل وأصبح كل من رجال الاقتصاد والاجتماع والسياسة ينظرون إلي هذا التغيير علي انه قوة دافعة يمكن استخدامها لإحداث تغيير سريع في الحياة الاقتصادية والاجتماعية في الريف، مثلا فمكننة الزراعة لها آثارها الواضحة في العلاقات الإنتاجية والاجتماعية ونؤكد علي أن هذا النوع من التغيير لابد منه ولا يمكن تجنبه في عالمنا هذا وقد أصبح سمة أساسية من سمات العصر .

---

[1] د. دلال ملحس استيتية ، كلية العلوم التربوية ، الجامعة الأردنية ، ٢٠٠٤ ، ط ١.

[2] شاهيناز طلعت ، وسائل الإعلام والتنمية الاجتماعية ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة، ١٩٨٠،ص:٥٢.

حيث أن التقدم التكنولوجي فتح مجالا واسعا لأشياء كثيرة ،وان الخبرة الطويلة ستمكننا أن نميز الصالح منه للإنسان وغير الصالح، وذلك محافظة على استمرار حياتنا في ظل التطورات السريعة التي تحدث في العالم [١].

ويعد مفهوم التغير التكنولوجي والذي أوضحه عبد الوهاب الداهري للتأكيد على هذا النوع من التغير لابد منه وأصبح ضرورة لا يمكن تجنبها في عالمنا وأصبح سمة أساسية من سمات العصر لما يقدمه من فتح مجالات واسعة لأشياء كثيرة ودفع واستمرارية حياة المجتمعات في ظل التطورات السريعة من نتائج التكنولوجيا مثال الثورة الرقمية التي يستهدف الدراسة التعرف على دعمها لتحقيق استراتجيات المجتمع .

٤- مفهوم التنمية : هي عملية تغيير تستهدف قطاعات المجتمع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية أيضا ، وتتم وفقا لأهداف محددة نابعة من احتياجات الجماهير ،ومن قدرات وإمكانات المجتمع ،وليس هناك شك في أن المنظور السوسيولوجي للتنمية هو أكثر منظورات العلوم الاجتماعية قدرة على تحقيق شمولية الفهم والتنازل[٢] .

ويمكن تعريفها أيضا بأنها التحريك العلمي المخطط لمجموعة من العمليات الاجتماعية والاقتصادية من خلال إيديولوجيا معينة لتحقيق التغير المستهدف، فالتنمية إذن عملية تغيير مقصودة تقوم بها سياسات محددة، وتشرف على تنفيذها هيئات قومية مسئولة تعاونها هيئات على المستوى المحلي، تستهدف إدخال نظم جديدة أو خلق قومي اجتماعية جديدة مكان القوي الاجتماعية الموجودة بالفعل، أو إعادة توجيهها وتنشيطها بطريقة جديدة، وتهيئة الظروف المتعددة لهذا الجانب من التغيير الاجتماعي[٣].

وقد نقول بأنها تهدف في المحل الأول إلى توسيع مجالات النشاط الإنساني والقدرات الإنسانية وهي المجالات الروحية والفكرية والتكنولوجية وجميع مجالات الحياة الاجتماعية وهي

---

[١] د. عبد الوهاب مطر الداهري ، جامعة بغداد ، العراق ، ١٩٨٣.

[٢] د.مريم مصطفى،التغير والتنمية في الدول النامية ،دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية، ٢٠٠٧.

[٣] د. مهى المقدم، مقدمات التنمية الاجتماعية وتحدياتها، معهد الإنماء العربي، ط١، بيروت، ١٩٧٨.

بـذلك تـشتمل علـى توظيـف جهـود الكـل مـن أجـل صـالح الكـل، خاصـة تلـك الفئـات والـشرائح الاجتماعية التي حرمت من فرعي التنمية.

فالتنميــة هــي: عمليــة تغييــر اجتمــاعي وثقــافي واقتــصادي، متــصلة وواعيــة وذات طــابع ديناميكي وموجهة ضمن إطار اجتماعي معين، ومن ثم ارتباطها بمعدد من المشاركين من أبناء المجتمع(١).

ومـن هنـا فـإن مفهـوم التنميـة لـدى مـريم مـصطفى شـامل لكـل الجوانـب والقطاعـات فـي المجتمع وهو ذو منظور سوسيولوجي الذي يتطابق مع متطلبات أهداف الدراسة لخدمة المجتمع المستهدف دراسته.

٥- مفهوم الثـورة الرقميـة : تستخدم لفظـة (ثورة) لكل تغيير أو تعديل فـي المجـالات كافة ، فكـل تغييـر يتنـاول البنـاء الـشكلي (ormf) أو (Essentid) يطلـق عليـه ثـورة ، إنطلاقـا مـن العلاقات التفاعليـة بين التغيير (change) والتحـول (Tranformation) ، ومـن هنـا فالحـديث عن ثورة المعلومات يشير إلى تغيير أو انقطاع كيفي في التكنولوجيا وفي الآفاق المتاحة، وهناك من يرى هذه الثـورة شبيه بـالتحول مـن المجتمـع الزراعـي إلـى المجتمـع الـصناعي ، وهـو تحـول جوهري تغير في نمط وعادة الإنتاج المادي والفكري والتحول إلى البنى الأساسية في المجتمع(٢).

وقـد نعرفهـا أيـضا بأنهـا " كـل أشـكال المعلومـات التـي يمكـن أن تـصبح رقميـة ، النـصوص والرسومات، والصور الساكنة والمتحركة ، والصوت . وتلك المعلومات يتم انتقالها خلال الشبكة بواسطة أجهزة إلكترونيـة وسيطة (الكمبيـوتر – الهـاتف)، تمامـاً كمـا يـتم انتقـال رسـالة تقليديـة بمظروف خلال عدة مكاتب للبريد ، حتى تستقبل في النهاية بنقطة معينة ، ولقد فتحت الثورة الرقمية إمكانية تحقيق الشبكات الحالية للاتصالات بين نقاط عديدة ، والتي يمكن من خلالها تخزين وتوزيع كم هائل من المعلومات الرقمية المستمرة في التزايد المضطرد (٣).

---

(١) د.محمد الجوهري، مقدمة في علم الاجتماع التنمية ، سلسلة علم الاجتماع المعاصر، مطابع سجل العرب ، ط ٢ ،١٩٧٩ .

(٢) د . عبد اللطيف علي المياح ، ثورة المعلومات والأمن القومي العربي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٣ ، ط١، ص١٩.

(٣) د . جمال المسدى ، ثورة الاتصالات ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ٢٠٠٢ ، ص٧٤ .

٦- **مفهوم العولمة : هي باختصار ثورة اجتماعية وتكنولوجية**

يقول الاجتماعي "جيمس روزناو" في تعريفها قائلاً :" العولمة علاقة بين مستويات متعددة للتحليل: الاقتصاد، السياسة ، الثقافة ، الايدولوجيا .

تشمل إعادة تنظيم الإنتاج، تداخل الصناعات عبر الحدود، تماثل السلع المستهلكة لمختلف الدول ، نتائج الصراع بين المجموعات المهاجرة والمجموعات المقيمة.

وعرفها بعضهم بأنها : "الاتجاه المتنامي الذي يصبح به العالم نسبياً كرة اجتماعية بلا حدود، أي أن الحدود الجغرافية لا يعتبر بها حيث يصبح العالم أكثر اتصالاً مما يجعل الحياة الاجتماعية متداخلة بين الأمم .

وبعض المفسرين يرون أن العولمة شكل جديد من أشكال النشاط ، فهي امتداد طبيعي لانسياب المعارف ويسر تداولها تم فيه الانتقال بشكل حاسم من الرأسمالية الصناعية إلى المفهوم ما بعد الصناعي ،وهناك من يعرفها بأنها:" زيادة درجة الارتباط المتبادل بين المجتمعات الإنسانية من خلال عمليات انتقال السلع ورؤوس الأموال وتقنيات الإنتاج والأشخاص والمعلومات".

وهكذا تصبح العولمة أو الكونية Globalization هي العملية التي يتم بمقتضاها إلغاء الحواجز بين الدول والشعوب والتي تنتقل فيها المجتمعات من حالة الفرق والتجزؤ إلى حالة الاقتراب والتوحد، ومن حالة الصراع إلى حالة التوافق، ومن حالة التباين والتمايز إلى حالة التجانس والتماثل، وهنا يتشكل وعي عالمي وقيم موحدة تقوم على مواثيق إنسانية عامة [١].

ويمكن تعريف العولمة بأنها تعبر عن نشاط دولي تقوده نخبة تكنولوجية صناعية لها سياستها المالية والتكنولوجية والاقتصادية المتحررة من القيود الحكومية التقليدية [٢].

ومن تلك التعريفات يمكن القول بأن التعريف التي قدمته سامية أحمد مفهوم العولمة يظهر تأثير التكنولوجيا والتحرر من القيود الحكومية التقليدية الأمر الذي من شأنه دفع عجلة الاستفادة من التطورات العلمية والتكنولوجية حيث يستهدف الدراسة الاستفادة من تكنولوجيا الثورة الرقمية مما يدعم الخطط والاستراتيجيات الوطنية.

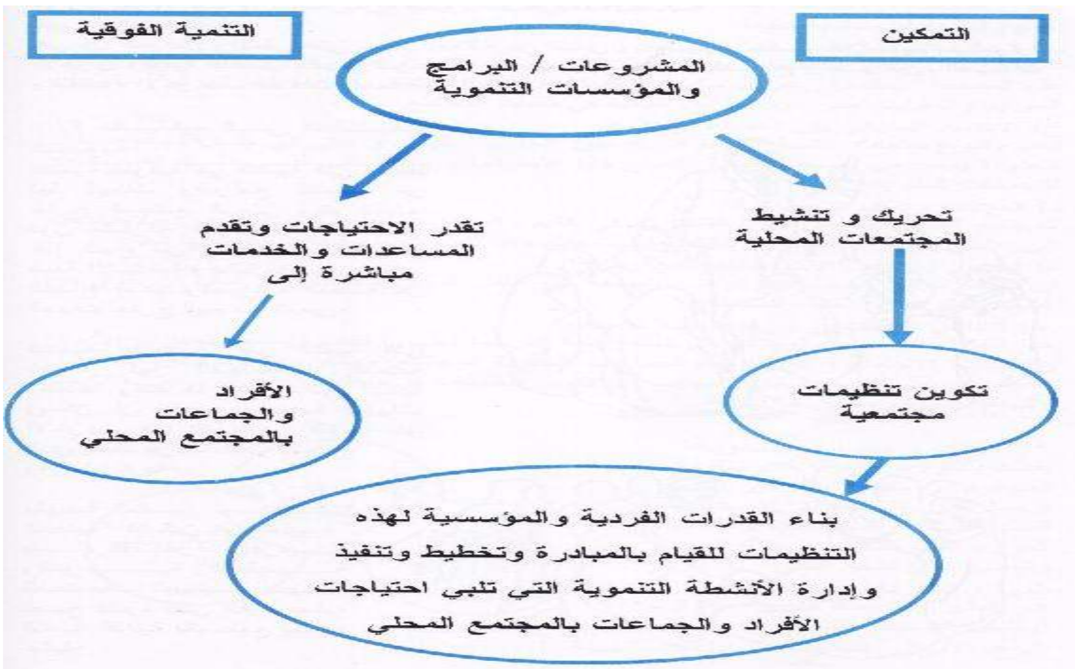
---

[١] محمد عبد التواب شاهين، مجتمع العولمة، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠١، ص ٧٥.

[٢] سامية أحمد علي ، دور الإذاعة في العولمة ،محاضرات كلية الاعلام ،٢٠٠٩.

٧- **مفهوم التمكين :** هو عملية بناء القدرات الفردية والمؤسسية والتنظيمية للمجتمعات المحلية بحيث تصبح قادرة على إدارة عملية التنمية الذاتية بالمجتمع بكفاءة عالية ،والتمكين البشري مفهوم اجتماعي حديث لا بتناول بعداً واحداً من أبعاد التنمية والتطوير بل يتناول مختلف أبعادها، فهو يسعي إلي التطوير الإداري والاقتصادي والاجتماعي والسياسي للبشر، كما يسعي إلي ترقية العنصر البشري وتنمية مهاراته للوصول به إلي التميز والتنافسية.

وأيضا تعريفها: التمكين هو عملية بناء القدرات الفردية والمؤسسية والتنظيمية للمجتمعات المحلية بحيث تصبح قادرة على إدارة عملية التنمية الذاتية بالمجتمع بكفاءة عالية (١).



ويبين مفهوم التمكين الذي يؤكد على ضرورة الإعداد البشري لمقابلة التطور التكنولوجي كبعد لتحقيق التنمية والتطور وكذلك يهدف على ترقية العنصر البشري وتنمية مهاراته لتحقيق أهداف التنمية للمجتمع.

وحيث أن الدراسة تستهدف الرقي وإعداد القدرات البشرية لكي تتكيف مع متطلبات الثورة الرقمية لتحقيق استراتجيات المجتمع.

(١) http://www.fao.org/wairdocs/af١٩٩a/af١٩٩a٠٢.htm

٨- **مفهوم الحكومة الالكترونية:** هي التطوير ونشر السياسات والقوانين وإيجاد البينة الأساسية التي من شأنها تفعيل تقنية المعلومات والاتصال لإيجاد مجتمع معرفي تتوفر فيه خدمات إلكترونية آمنة وأكثر فاعلية وملائمة لفئات المجتمع المختلفة بحيث يمكن إنجاز هذه الخدمات بأقل وقت وتكلفة ممكنة، ويتم ذلك باستخدام المنافذ الإلكترونية المختلفة.

كما يمكن تعريف الحكومة الالكترونية بأنها "الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية وبينها وبين تلك التي ترتبط بالأفراد، وقطاعات الأعمال، أو الموظفين [١].

وقد عرفها بعضهم بأنها يقصد بها أداء الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات الحكومية باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات، ويمكن اعتبار الحكومة الإلكترونية حالة خاصة من الأعمال التجارية الإلكترونية مع فارق مهم، وهو أن التعامل مع المواطن وليس مع العميل التجاري، فالحكومة الإلكترونية تقدم ما هو أكثر من تحسين التعامل في المستندات والنماذج الحكومية.

فهي مفهوم ومنظور شامل لتدعيم ورفع كفاءة أداء الواجبات الحكومية وتسهيل تقديم الخدمات الحكومية ، والسماح لجميع المواطنين بالنفاذ إلى المعلومات وإتاحة الفرصة للمواطنين لمحاسبة الحكومة عن انجازاتها، ومدى تنفيذ وعودها وممارسة المشاركة السياسية[٢].

يعد مفهوم الحكومة الالكترونية لدى صلاح اشمل وأوضح في إظهار مخرجات الحكومة الإلكترونية وخاصة مع المواطن وليس العملاء التجاريون مما ينعكس على خدمة المجتمع ككل ليس هذا فحسب وإنما يعد أسلوب تقييم لمحاسبة الحكومة من انجازات وممارسات المشاركة السياسية.

---

[١] www.omanet.om/arabic/misc/egov١٢.asp

[٢] صلاح زين الدين، الأبعاد التنموية لتكنولوجيا المعلومات والحكومة الإلكترونية ، المجلة العربية للدراسات الأجنبية والتدريب ،العدد الثلاثون ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأجنبية ، الرياض ، نوفمبر، ٢٠٠٠.

٩- المقصود بالآثار الاجتماعية Social Effects ؟

جاء في لسان العرب لابن منظور أن الآثار جمع أثر ، والأثر هو بقية الشيء ، أو ما بقى من رسم الشيء ، ويقال أثر في الشيء أي ترك فيه أثراً أو علامة ، كما يقال خرجت في إثره وفي أثره أي بعده ، تعني، أما التأثير فهو إبقاء الأثر في الشيء [١].

ويدل ذلك على أن المعنى اللغوي لكلمة آثار يشير إلى النتائج التي تأتي في مرتبة لاحقة أو تتبع وجود مؤثر ما ، وأن التأثير يختلف عن الأثر في أن الأول يتضمن القصد والعمدية أو تعمد التأثير مع إبقاء الأثر.

وهو ما نجده أيضا عند تتبع معنى كلمة آثار Effects وتأثير Impact في اللغة الإنجليزية. فالأثر مفرد آثار هو سبب يقدم أو يكون له نتيجة [٢] ، أما التأثير Impact فهو القوة التي يحدثها شيء على آخر.

كما أنه يمكن التفرقة أيضا بين الآثار Effects من ناحية والفاعلية Effectiveness من ناحية أخرى ، فالأولى – أي ألآثار – ترجع إلى أية نتائج يمكن أن تنجم عن عمل وسائل الاتصال الجماهيري ، سواء في ذلك النتائج المقصودة أم غير المقصودة أما الثانية فهي تشير إلى القدرة على تحقيق أهداف معينة مثل جذب جماهير أوسع أو التأثير على الآراء والسلوك [٣].

أما **مصطلح "اجتماعي Social"** فهو يطبق بمعناه العام على الكائنات الإنسانية ، ويشير إلى أي سلوك يتأثر بالخبرة الحاضرة أو الماضية لسلوك أشخاص آخرين ، أو السلوك الذي يتجه نحو الآخرين ، وهو يرتبط بمواقف التفاعل الاجتماعي ، كما يستخدم أحيانا لكي يعني بعض الاعتبارات الأخلاقية حيث يعني دائما كل ما يحقق الرفاهية للمجتمع أو لقطاعات

---

[١] أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور ، لسان العرب ، دار صادر للطباعة والنشر ، بيروت ، ١٩٩٠، ص: ٥ .

[٢] Della Summers (edit), Active Study Dictionary of English, Longman (Group Limited), England, ١٩٨٦, P. ١٩٢.

[٣] سامية محمد جابر ، الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث"النظرية والتطبيق"،دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية ،١٩٩٥،ص: ١٥٢.

معينة منه ، وأخيرا فإن مصطلح الاجتماعي يعني الوعي بمشاعر الآخرين واتجاهاتهم والسلوك المتأثر بهذا الوعي [١].

إن استخدام الباحث لكلمة اجتماعي في قوله "الآثار الاجتماعية" لن يكون بذلك المعنى العام والمتسع للغاية. "فالتعريف الأكثر شيوعا للآثار الاجتماعية يتضمن العمليات التي من خلالها يؤثر الناس مباشرة أو بطريقة غير مباشرة على أفكار الآخرين وآرائهم وأفعالهم" [٢].

وحينما نقول الآثار الاجتماعية لوسائل الإعلام فإن ذلك ينطبق على نطاق عريض من الاحتمالات الإيجارية والسلبية لهذه الآثار ، كما يمتد ليشمل عددا من المجالات والمستويات الاقتصادية والثقافية والسياسية ، وإذا ما رجعنا إلى القواميس المتخصصة في مصطلحات الاتصال ودراساته نجد أن "آثار وسائل الإعلام Effects the Math Media يمكن أن تحدد بصفة عامة كأي تغير يحدث مباشرة أو بصورة غير مباشرة نتيجة تسجيل الوقائع أو تصويرها أو إعدادها ، ويهتم محللو الآثار Effects أو التأثر Impact بتعديل الاتجاهات والسلوك الخاص بالأفراد والجماعات وبعمليات قياس هذه التأثيرات التي تكون معقدة للغاية بناء على أن القياسات المتبعة تتغير باسمرار ، كما أن الآثار الفعلية لوسائل الإعلام يصعب التحقق منها بالتجربة فضلا عن كونها قابلة للجدل والمناقش.

إن **مصطلح الآثار effects** ذاته محمل بمعان كثيرة ، فهو تقليديا يستخدم بصفة عامة للإشارة إلى النتائج المباشرة المفترضة أو المتصورة وكذلك تأثير وسائل الإعلام على الأفراد، ولقد أصبح يستخدم الآن ليصف تقليدا معينا أو اتجاها سائدا في الدراسات المتعلقة بوسائل الإعلام حيث نجحت هذه الوسائل في حث الناس على مناقشة كثير من الأنشطة والسلوكيات وعلى قبول المعتقدات والقيم والأفكار التي لم يكونوا يهتمون بها أو يفكرون بها ،وبحيث أصبح هناك اعتقاد بين جماعات أو قطاعات معينة من السكان بوجود تأثير مباشر لوسائل الإعلام (على الأطفال مثلا وعلى الشباب وغير المتعلمين) كما أصبح هناك قدر ضئيل من الشك في أن إدخال وتطوير ووجود عدد متنوع من هذه الوسائل يكون لها بعض أنواع من الآثار Effects

---

[١] نخبة من أساتذة قسم الاجتماع ، المرجع في مصطلحات العلوم الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، بدون تاريخ ، ص ٢١٠.

[٢] John C. Turner, social Influences, Open University Press, USA, ١٩٩١, P. ١.

والنتائج Influences على المجتمع كله (على سبيل المثال الآثار الواقعة على التعليم والسياسة والنتائج على الجماعات الاجتماعية وعلى الأفراد [١].

إن ذلك المعنى العام ، والاستخدام المتنوع المصطلح الآثار الاجتماعية يتطلب مراعاة بعض الاعتبارات عند تحديد المقصود بالآثار الاجتماعية ، "فلابد من وضوح المستوى الذي تقع عليه الآثار، أهم مستوى الفرد أم الجماعة أو النظام أم المجتمع أم الثقافة؟ إن كل مستوى من هذه المستويات قبل لأن يتأثر – على نحو أو آخر – بالاتصال الجماهيري ،ولذلك ينبغي علينا تعيين هذا المستوى بطريقة هادفة ، ولا يتأتى هذا إلا بإجراء آخر هو تحديد أنواع الظواهر التي يمكن أن يقع عليها التأثير ، وعندئذ يكون باستطاعتنا أن نفحص عددا من الظواهر طبقا لمستويات مختلفة" [٢].

---

[١] John Fisk and Others, Key Concepts in Communication and Cultural Studies, Routledge, London, ١٩٩٤, PP. ١٠٠, ١٠١.

[٢] سامية محمد جابر ، مرجع سابق ، ص:١٥٣ .

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

أولا : الدراسات العربية

ثانيا: الدراسات الأجنبية

تمهيد

يعد الإطلاع على الدراسات السابقة والبحوث المرتبطة بموضوع أي دراسة علمية خطوة مهمَّة من خطوات البحث العلمي ،حيث يتمكن الباحث من خلالها الاستفادة من الأطر النظرية والمنهجية التي وجهت الدراسة السابقة، والانتقاء منها بما يتفق مع موضوع دراستنا الحالية بالإضافة إلى الإستفادة من النتائج التي تم توصل إليها الآخرون لاستكمال مسيرة البحث العلمي للموضوع ذي الصلة، ولقد قام الباحث بمسح وجمع البيانات والمعلومات المرتبطة بموضوع الدراسة ،وسوف يكون عرضنا لهذه الدراسات كالآتي :

أولاً: الدراسات العربية:

١- دراسة هاني خميس أحمد عبده،الأبعاد الاجتماعية للجرائم المعلوماتية في المجتمع الحضري ،٢٠٠٦.[1]

أن الهدف من هذه الدراسة هو دراسة الأبعاد الاجتماعية أي تحليل السياق الاجتماعي لجميع الجرائم المعلوماتية وقد اهتمت بدراسة السمات الشخصية والخصائص الاجتماعية والثقافية لمرتكبي الجرائم .

وقد استخدم الباحث دليل المقابلة في جمع البيانات لعدد ١٥ فرد من الذكور في المجتمع المصري وبالتحديد على محافظة القاهرة من عام ٢٠٠١ إلى منتصف ٢٠٠٥م.

وكانت أهم نتائج هذه الدراسة أنها أشارت إلى وجود ارتباط كبير بين ارتفاع مستوى التعليم ومرتكبي هذا النوع من الجرائم لقدرتهم على التعامل مع تكنولوجيا الحاسب الآلي والإنترنت في المستوى الحضري نظرا لإرتفاع نسبة التقدم المادي والثقافي في الحضر .

وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام الحكومة بإنشاء فروع لوحدة مكافحة جرائم الحاسبات وشبكة المعلومات بجميع المحافظات وليس اقتصارا على وجودها بالعاصمة وذلك على خوف تهرب المجرمين وتكاثرهم في المناطق خارج العاصمة ، وكذلك أيضا بوجوب تعديل قانوني العقوبات والإجراءات الجنائية ليكون النص فيها صريحا على تجريم الجرائم المعلوماتية بدلا من إدراجها تحت بند النصوص القانونية بالجرائم التقليدية.

---

[1] هاني خميس أحمد، الأبعاد الاجتماعية للجرائم المعلوماتية في المجتمع الحضري، دراسة سوسيولوجية لمرتكبي الجرائم المعوماتية،رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة الإسكندرية، ٢٠٠٦م.

ويتبين مما سبق أن الدراسة الحالية تشابهت في فكرة الاعتماد على المنطقة الحضرية في وجود التكنولوجيا الذي يعكس بدوره عدم التوازن ما بين المناطق وخلق اختلاف ثقافي بين المدن الحضرية والريفية ،وقد اتفقت معها بأهمية وجود قانون خاص للمعاملات الالكترونية وقانون يفرض العقوبة على مرتكبي الجرائم المعلوماتية وذلك لتشجيع المواطنين على استخدام التكنولوجيا في جميع المعاملات الحكومية الالكترونية .

٣- دراسة طارق سيد احمد حسن، الآثار الاجتماعية لتكنولوجيا الاتصال،٢٠٠٢.[١]

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور الإعلام الإقليمي في تناول مشكلات مجتمع الإسكندرية المحلي ، وقد عرضت هذه الدراسة بعض مشكلات المدينة على القناة الخامسة منها اختيار مشكلة العشوائيات وتلوث البيئة والشواطئ من أهم المشكلات الاجتماعية التي تؤثر على الصحة والبيئة والاقتصاد المحلي للمدينة ،وقد خرجت هذه الدراسة بنتائج أهمها :

- أن الدور الاجتماعي الحقيقي الذي تقوم به وسائل الإعلام يتمثل في ممارستها النقد من أجل تجاوز الأوضاع السلبية والوصول إلى واقع اجتماعي أفضل وحل جميع المشكلات الفردية وأهمية دور الإعلام في التوعية والوصول كافة شرائح المجتمع باختلاف مناطقهم .

أما عن الطرق والأدوات المستخدمة فقد تم اللجوء إلى دراسة الحالة على أساس أنها أسلوب من أساليب البحث الوصفي وقد تمثلت الأداة في دليل مقابلة للعاملين ببرامج الخدمات بقناة تلفزيونية محلية .

وقد أوصت الدراسة بضرورة الوصول إلى البسطاء من الناس حيث أنهم أقدر على التعبير عن مشاكلهم العامة والتعبير عنها أكثر من غيرهم .

ويتبين من الدراسة السابقة أن دور الإعلام في السابق وخاصة التلفزيون في بداياته لا يأخذ أنه من الاستثمارات الرابحة كما هو في عصرنا الحالي، إلا أنه وتأكيدا على الدراسة السابقة أكدت الدراسة الراهنة على أهمية وجود وسائل الإعلام وخاصة المرئية منها في المجتمعات الحضرية والريفية.

وهنا نؤكد على أن وسائل الإعلام تلعب دورا هاما في إيصال التوعية بأي حدث أو إعلان في أي مجتمع سواء كانت المرئية أو المسموعة أو الصحف .

---

[١] دراسة طارق سيد احمد حسن، الآثار الاجتماعية لتكنولوجيا الاتصال،"مع التطبيق على عينة من مستخدمي شبكة الإنترنت"،رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة الإسكندرية،٢٠٠٢.

ووسائل الإعلام هي التي تمّكن جميع الفئات في المجتمع من المشاركة والكتابة في البرامج الإعلامية ومعرفة أهمية مشاركة كافة الشرائح المجتمعية والعمل يدا بيد لإحداث النقلة النوعية في أي جانب من جوانب الحياة .

٣ ـ دراسة أمينة عبد الله الفارسي، ميكنة الأداء الحكومي بالتطبيق على وزارة الخدمة المدينة ٢٠٠٣ [١].

وتؤكد الدراسة على أهمية الأداء الحكومي وتحقيق كفايته وجودته، باعتبارها أي الحكومة تمثل الجهاز التنفيذي الذي توكل إليه تنفيذ مختلف مجهودات التنمية وتحويلها إلى إطار عملي ملموس، وتعد مكينة العمل الحكومي إستراتيجية أو مدخل جديد أدى إلى تقسيم العمل وتحديد وزيادة دقته وسلامة نتائجه أو مخرجاته باعتبار سلامة مدخلات الأداء التي تعتمد عليها العمليات الأساسية للنظام.

وتستنتج الدراسة أهمية التوسع في ميكنة الأداء الحكومي للقضاء على روح البيروقراطية والتوسع في التخصص وتحديد أهداف الأعمال وانجاز المهام التنموية ودواعي التغيير المستمرة.

يمكن القول أن الدراسة الراهنة قد استفادة من الدراسة السابقة وجوب عدم تركيز السلطة الحكومية في يد سلطة قد نسميها المتسلطة التي لا تقبل الأفكار الحديثة المرتبطة بتطور تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في الأداء الحكومي.

وأكدت أيضا أهمية ظهور التخصص العلمي في أداء العمل والذي يساعد على انجازه وتقدمه ومواكبته للتغيرات التي تحدثها التكنولوجيا .

---

[١] أمينة عبد الله الفارسي، ميكنة الأداء الحكومي بالتطبيق على وزارة الخدمة المدنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٣.

٤ـ دراسة نادية محمد وردي، دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار المحلي، (٢٠٠٢) دراسة تطبيقية على محافظة اربد(١).

تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى سهولة تحديد أهداف المنظمات الخدمية وتوفير المعلومات مما يسهم في تطبيق وسائل الإنتاج المحتمل في ظل المعطيات البيئية المحددة سلفا بدلا من اعتمادها على المخاطرة والتنبؤ، أضف إلى تخفيض تكاليف المخاطرة أو إتخاذ القرار المحلي الخاطئ، وتؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى إيجاد قاعدة بيانات دقيقة وتنمية الموارد المحلية وزيادة طاقات المجتمعات المحلية ومعرفة احتياجات المجتمع المتوقعة في السنوات القادمة.

وتستنتج الدراسة أهمية نشر تكنولوجيا المعلومات في مختلف مواقع التنمية مما يسمح بتوفير المعلومات وتقييم مشروعات التنمية والتعامل العلمي مع مشكلات المجتمع المحلي وسوء استخدام الموارد.

نستخلص من الدراسة السابقة أهمية وجود تكنولوجيا المعلومات في المنظمات والوزارات الحكومية الخدمية التي تعنى بتخليص إجراءات الجمهور وإنهائها في سهولة ويسر وبقليل من الجهد مما يجعل أي بلد في مصاف جذب الاستثمارات الخارجية .

وإتخاذ القرار من أي حكومة بالإسراع في إدخال التقنية الحديثة تلبية إلى تطلعات وآمال المواطنين نحو تنمية مجتمعاتهم .

(١) نادية محمد وردي، دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار المحلي، دراسة تطبيقية على محافظة إربد، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة إربد، الأردن، ٢٠٠٢.

<u>٥ . دراسة توحيدة أمير الريامي، دور الحكومة الإلكترونية في خدمة جهاز الشرطة الفيدرالي في الولايات المتحدة، ٢٠٠٤</u> [١]

وهي دراسة حديثة قامت بها الباحثة لإحدى المؤسسات الفيدرالية الكبرى في الولايات المتحدة وهي جهاز الشرطة الفيدرالي، وترى الباحثة خطورة الدور الذي يمكن أن تقوم به الحكومة الإلكترونية في توفير المعلومات الأمنية للقبض على الوافدين إلى البلاد من المشتبه فيهم أو المتورطين في أعمال عنف أو إرهاب.

وتؤكد الدراسة على أن الحكومة الإلكترونية لم تعد فكرة أو مشروعاً بل مؤسسة افتراضية مثل باقي المؤسسات الحكومية تتعامل مع المشكلات المختلفة التي تهدد أمن الفرد واستقراره وقضاياه البيئية.

وتستنتج الدراسة أهمية التوسع في نشر مراكز الحكومة الإلكترونية في مختلف الدول وبشكل خاص . الدول النامية لضعف أجهزتها على الاتصال وجمع البيانات وإعداد التقارير القيام بالدراسات العلمية والقدرة على التعامل مع المشكلات والاستعداد لاتخاذ القرار في ظل ظروف الأزمة.

أكدت الدراسة السابقة أنه بفضل تطبيق الحكومة الالكترونية والتقنيات الحديثة في مجال المؤسسات العسكرية والأمنية ساعد على ربط الدول بعضها بالبعض بشبكة معلومات أمنية يبحث من خلالها في الدخول والخروج لأي سائح أو زائر إليها، كما هو حاصل إذا ضربنا مثلا في الدول الأوربية وخاصة هذه الأيام وما يشهد العلم من زعزعة في الأمن الدولي من الشرق إلى الغرب وظهور حركات معادية للسلام .

وهذا ما نتطلع إليه في مجتمعاتنا العربية بأهمية وجود هذه التقنيات تجعلنا نسير في ركب الدول المتطلعة للعيش بأمان وطمأنينة .

---

[١] توحيدة أمير الريامي، دور الحكومة الإلكترونية في خدمة جهاز الشرطة الفيدرالي في الولايات المتحدة، رسالة ماجستير غير منشورة، المعهد القومي للإدارة العليا، أكاديمية السادات، ٢٠٠٤.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:-

٦ ـ دراسة ن. ستانتون، الحكومة الإلكترونية ٢٠٠٠[١].

كشفت الدراسة أنه نتيجة لثورة الاتصالات العالمية والتطور السريع والمتلاحق في أسلوب إدارة الخدمات العامة وتلبية احتياجات المواطنين . أنشأت الدول المتقدمة وتلتها الدول النامية في ذلك نمط جديد من الحكومات الافتراضية هو الحكومة الإلكترونية E.Government وتقوم فكرة الحكومة الإلكترونية على التحول نحو الرقمية وترك كافة نظم العمل اليدوية أو الإجراءات التقليدية التي تتصف عادة بالبيروقراطية وتحويل كافة صور وخطوات أداء الخدمة إلى أداء الكتروني أو رقمي.

وتستنتج الدراسة أن ميكنة الأداء المحلي تؤدي إلى سيادة الروح العلمية في تلبية مطالب واحتياجات المواطنين وأداء العمل بشكل أكثر دقة.

٧ ـ دراسة ف. دوجان، اكتشاف الحكومة الإلكترونية ٢٠٠٢ [٢]

تكشف الدراسة أن على الدول النامية أن تسعى إلى تطبيق كفاءة نظم الحكومة الإلكترونية في أنشطتها التنموية المختلفة، فهي تؤدي إلى تنميط الأداء الحكومي مما يقلل من الانحراف والتسيب ويحفز على توثيق الأعمال وتقنيتها ويؤدي إلى إيجاد قاعدة بيانات قوية تساعد وتعاون في إعداد تقارير التنمية المحلية ودراسات الجدوى الاقتصادية والاجتماعية للمشروعات، وتستنتج الدراسة عدم ملائمة الهياكل التنظيمية القائمة لعمليات التمنية المحلية ولدواعي التغيير المطلوبة وأن الحكومة الإلكترونية هي الأقدر لمسايرة الاحتياجات التنموية الجديدة التي يمليها التطور الاجتماعي.

٨- دراسة مؤسسة ديلوت: *Deloitte lesearch*

أجرت هذه المؤسسة دراسة عالمية شاملة حول موضوع الحكومة الالكترونية شملت ٢٧٥ مؤسسة حكومية في خمس دول هي الولايات المتحدة الأمريكية واستراليا وكندا ونيوزيلندا والمملكة المتحدة، وقدمت الدراسة رؤى الإدارات العليا في المؤسسات المبحوثة حول تطلعاتها

---

[١]N. Stanton, E. Government. N.Y, Prentice – Hall Inc, ٢٠٠٠.

[٢]F. Dugan, The discovery of E. Government, N.J, Prentice – Hall Inc, ٢٠٠٣.

وتوقعاتها وخططها لمواجهة التحولات الجذرية في مفاهيم الحكومات المعاصرة والمستقبلية، وأظهرت الدراسة أن الحكومات التي أدخلت مفهوم الحكومة الالكترونية إلى أساليب عملها في خدمة المستهلكين، وقد نجحت في تحقيق فوائد عديدة أهمها توفير خدمات أسهل وتحقيق إنتاجية أعلى وتوفير معلومات أفضل وتقليص عدد شكاوى العاملين وتحسين الصورة الكلية للمؤسسة image.

وكشفت الدراسة عن تركيز الحكومات في استعمال التكنولوجيا على المشاركة بالمعلومات التي تعد عنصرا أساسيا في التوجه نحو الحكومة الإلكترونية، كما حددت الدراسة ست خطوات يجب أن تتبعها المؤسسات الحكومية في طريق تحولها إلى حكومة الكترونية وهذه الخطوات هي:

١- توسيع المشاركة بالمعلومات وتوفيرها للمستهلكين باستخدام التكنولوجيا المناسبة.

٢- تبادل المعلومات والاتصالات باتجاهين Tow- Way Transactions.

٣- تبني مداخل متعددة الأغراض Multi- propose lortals بحيث يمكن تقديم الخدمات وتبادل الأعمال بين الأجهزة المختلفة من مصدر واحد Single- Point of Entry .

٤- تخصيص مداخل خدماتية للأفراد Lortal- Personalization وفقا لرغباتهم.

٥- تجميع الخدمات التي تشترك فيها مؤسسات حكومية مختلفة في جهة موحدة بحيث تقدم للمستفيدين من مدخل واحد مشترك A unified lackage.

٦- دمج تكاملي لنظم المعلومات بين مختلف الأجهزة الحكومية Full Integration and Entreprise.

٩- دراسة هارت/تيتر: Hart- Teeter :

انقسمت هذه الدراسة إلى ثلاثة أجزاء حول موضوع الحكومة الالكترونية وأجريت في الولايات المتحدة الأميريكية لمصلحة مجلس التميز في الحكومة Council Of Excellence Government في الفترة بين ١٤-١٦ آب عام، ٢٠٠٤ وتتمثل الدراسة في عدد من المسوحات البحثية شملت الجمهور، وموظفي الحكومة، والشركات الخاصة والمنظمات غير الربحية، وتضمنت الدراسة آراء المبحوثين حول التجربة المباشرة والخبرة العملية في أساليب الحكومة الالكترونية والتوقعات والأهداف المستقبلية المرجوة منها.

أظهرت الدراسة دعما ساحقا لإدخال مفاهيم وأساليب عمل الحكومة الالكترونية لأنها تمثل نقلة نوعية وتحولا إيجابيا في الإدارة العامة وارتقاء بمستوى مشاركة المواطنين في الشئون العامة، إضافة إلى تعزيز الرقابة والمسؤولية في أجهزة الدولة.

وأظهرت أيضا قلق المبحوثين حول مشكلة الأمان في شبكة الانترنت Internet Security.

أوصت هذه الدراسة بوضع خطة استراتيجية للتحول نحو الحكومة الالكترونية وفقا للمبادئ التالية:

١- المستهلك هو محور اهتمام الحكومة الالكترونية Citizen- Centerd.

٢- التركيز على النتائج لـ Results oriente.

٣- إمكانية دخول متاحة عموما للخدمات العامة Universal Access.

٤- المشاركة والعمل الجماعي Collabo, ative Effort.

٥- تشجيع الإبداع Innovation.

٦- الفعالية وضبط الكلفة Cost- Effective.

٧- الحفاظ على الخصوصية وأمن شبكة المعلومات privacy and Security[١].

خاتمة

كشف جميع الدراسات السابقة سواء كانت عربية أو أجنبية على أهمية توفير البنية التحتية والمادية والتعليمية لأي مجتمع طامح لتطبيق مبادئ وبرامج الحكومة الالكترونية وإدخالها في كافة نواحي الحياة والاستفادة من هذه التكنولوجيا للنهوض بالمواطن وتحسين مستواه المعيشي .

الأمر الذي يستدعي ضرورة الإلمام بأهمية التوعية والتدريب على استخدام أي تكنولوجيا مما قد يؤثر سلبا على الدولة وتكبد خسائر باهظة في جلب تلك التكنولوجيا في حال عدم استخدامها، وبما أن وتيرة السرعة في تحديث التكنولوجيا في تزايد مستمر فإن البرامج الالكترونية هي أيضاً في تزايدٍ سريع وبشكل سريع تسعى من خلالها الشركات العالمية الضخمة المنتجة لهذا البرامج في تقديم أفضل الخدمات وأسرعها مما يجعل التأخر معوقا آخر في سوء استخدام التقنية .

---

[١] http://www.mafhoum.com/press٧/٢٣٢T٤٥.htm

الفصل الثالث

الموجهات النظرية للدراسة

- **مقدمة**

أولاً : النظرية البنائية الوظيفية

ثانياً : النظريات التقليدية في التغير

ثالثاً : النظريات المعاصرة في التغير

رابعاً : نظرية التغير التكنولوجي .

خامساً : نظرية التغير الثقافي .

سادساً : العولمة .

- **خاتمة**

مقدمة:

يتناول هذا الفصل مجموعة من النظريات التقليدية والمعاصرة التي تحاول تفسير التغير، وتوضيح أوجه وأهمية الاختلاف للنظرة العامة للتغير الاجتماعي والثقافي والتكنولوجي على مر المراحل منذ البدايات التقليدية ما قبل فلاسفة التاريخ ثم من قبل علماء الاجتماع في القرن الثاني عشر والتاسع عشر أمثال: كونت، وسبنسر، وابن خلدون، وغيرهم...

وتوضيح عملية ارتباط العولمة بتدويل النظام الاقتصادي، وتقسيم العالم، وإلغاء الحواجز، والمسافات بانتهاء النظام الشيوعي، والحرب الباردة، وضغوط النظام الرأسمالي الذي ساد العالم، وما سببه هذا النظام من تغيير في العوامل الثقافية، والاجتماعية، والسياسية، وضياع الهوية والقيم بسبب العولمة الثقافية.

وظهور أهمية المجتمعات الصناعية، وضرورة التواكب في ظل الأزمات التي أحاطت بالعالم في تلك الحقبة الزمنية، والتي أثرت بشكل واضح في الثقافة المادية واللامادية لتلك المجتمعات.

أولاً : النظريات البنائية . الوظيفية :

حجبت الوظيفة فكرة فهم المجتمع في ضوء تاريخه ، كما حجبت فكرة مراحل التطور ، وفي مقابل ذلك حاولت الوظيفية أن تفهم المجتمع في ضوء ظروفه المعاصرة وفي ضوء العلاقات المتبادلة بين مكوناته .

وتعتمد النظرية البنائية . الوظيفية في تحليلاتها على مفهومين رئيسيين هما :

مفهوم البناء (Structure) ومفهوم الوظيفة (Function) ويشير مفهوم البناء إلى العلاقات المستمرة الثابتة بين الوحدات الاجتماعية ، بينما يشير مفهوم الوظيفة إلى النتائج أو الآثار المترتبة على النشاط الاجتماعي [1].

فالبناء يكشف عن الجوانب الهيكلية الثابتة ، بينما تشير الوظيفة إلى الجوانب الديناميكية داخل البناء الاجتماعي ، وقد استخدم الوظيفيون مفهوماً ثالثاً هو مفهوم النسق الاجتماعي (Social System) والذي أمكن من خلاله تحليل الجوانب الهيكلية البنائية والجوانب الديناميكية الوظيفية ،فالمجتمع نسق يتكون من مجموعة من الأنساق الفرعية يؤدي كل منها وظيفة محددة .

---

[1] د. دلال ملحس استيتية ، التغير الإجتماعي والثقافي، كلية العلوم التربوية ،الجامعة الأردنية، ط١، ٢٠٠٤، ص١٣٧.

ولقد ظهرت الوظيفة عبر تراث طويل امتد من القرن التاسع عشر وحتى وقتنا هذا ، وساهم فيها عدد كبير من العلماء ومن ثم فقد تعددت صورها وتباينت فيها الإسهامات النظرية .

وفي ضوء ذلك فإن تحليلاً للتغير الاجتماعي من وجهة النظر الوظيفية ، يتطلب التوقف عند بعض صور الوظيفية والتي بدأت منذ القرن التاسع عشر .

وبالرغم من وجود ضروب من الاتفاق بين هذه الصور إلا أن ثمة اختلاف بينهما ، وهو اختلاف نابع من طبيعة الظروف التاريخية التي ظهرت فيها كل صورة من هذه الصور، فهناك وظيفة القرن التاسع عشر ، التي تأسست من خلال أعمال سبنسر ودوركايم وباريتو ولفيف آخرون من علماء الأنثروبولوجية كما أن هناك وظيفة القرن العشرين التي أسسها عالم الاجتماع الأمريكي تالكوت بارسونز (T. Parsons) وهناك أيضاً نظرية التنمية الوظيفية والتي طورها بعض تلاميذ الوظيفيين الأوائل والمحدثين في محاولة لفهم طبيعة التغير الاجتماعي في المجتمعات النامية وفيما يلي نظرة مبسطة عن كل صورة من الصور سابقة الذكر .

١ - الوظيفية الكلاسيكية :

نستخدم مفهوم (الوظيفية الكلاسيكية) للإشارة إلى الإسهامات الوظيفية المبكرة كما تمثلت في أعمال هربرت سبنسر واميل دوركايم وماكس فيبر وباريتو . والمحقق أن هذه الإسهامات، على ما بينها من اختلاف تميل إلى النظر للتغير الاجتماعي باعتباره تغيراً توازنياً تدريجياً لا يؤدي إلى هدم البناء الاجتماعي أو تبديله ، وإنما يؤدي إلى استمراره في حالة متوازية ومتكاملة، فالتغير الاجتماعي يظهر في شكل إضافات في الحجم وتباين في المكونات يصاحبه دائماً عمليات للتكامل والتوازن ، وسوف نحاول أن نلقي نظرة على إسهامين من الإسهامات الوظيفية الكلاسيكية [١].

---

[١] المرجع السابق، صـ١٣٨.

وراجع أيضا :

Martindale.D. The Nature &Types of Sociologcal Theory, Houghton Miffin company,Boston, ١٩٨١, P:٢٣٨.

أ - **من وجهة نظر هربرت سبنسر،(H.Spencer)(١٨٢٠- ١٩٠٣)** أن المجتمع يتغير في ضوء القوانين التي يتحول بها عالم المادة التي تتحول من حالة اللاتجانس واللاتحدد إلى حالة من التجانس والتحدد والانتظام .

ولقد اعتقد سبنسر أن هذه القاعدة يمكن أم تنطبق على تطور الكون ، والأرض ، والكائنات البيولوجية ، والعقل البشري ، والمجتمع البشري ، فالعالم اللاعضوي (عالم المادة) والعالم العضوي(عالم الكائنات الحية) والعالم فوق العضوي (عالم المجتمع) جميعها تخضع لنفس قوانين التطور والحركة . وفي ضوء هذه الفرضية نظر سبنسر إلى المجتمع على أنه كيان كلي يتكون من وحدات متميزة تنتظم وفقاً لتربيات معينة في مكان محدد [١].

ويشبه المجتمع في تكوينه الكائن العضوي ، ولذلك فإنه عندما يتغير يخضع لنفس منطق تطورات الكائنات العضوية ، فالمجتمع ينمو ، وعندما ينمو في الحجم تتباين مكوناته وتصبح غير متشابهة وهنا في هذه الحالة يظهر ضرب من التباين البنائي ، ولكن هذا التباين لا يفقد المجتمع تكامله فهو يطور دائماً أشكالاً جديدة لتكامل أجزائه المتباينة .

وهكذا فإن المجتمعات تبدأ بسيطة ثم تتحول بالتدريج إلى مجتمعات مركبة ، ثم يتحول المركب إلى مركب المركب ، إلى أن يظهر المجتمع الصناعي الذي يتميز بتباينه وعدم تجانسه الشديدين [٢].

وإذا كان المجتمع البسيط (الذي أطلق عليه سبنسر المجتمع العسكري) يؤسس تكامله على التعاون الإجباري والقهر ، فإن المجتمع الصناعي يؤسس تكامله على التعاون الاختياري.

ب- **أما دوركايم (E.Dukheim) (١٨٨٥- ١٩١٧)** فقد قدم نظرية في التغير الاجتماعي تشبه إلى حد كبير نظرية هربرت سبنسر ، دون الالتزام بالمماثلة العضوية أو تشبيه التغير في المجتمعات بالتغير في عالم المادة أو عالم الكائنات الحية .

انطلق دوركايم في رؤيته للتغير من منظور وظيفي يتأسس على فكرتي التضامن والتباين ، ويتضح ذلك من العلاقة التي أقامها بين مفهوم تقسيم العمل ومفهوم التضامن الاجتماعي .

[١] http://www.alsaha.com/sahat/٣/topics/٢٦٦٠٥٢.

[٢] المرجع السابق ،صـ١٣٩ .

فتقسيم العمل تصاحبه ضرورة مختلفة من التباين الاجتماعي تتمثل في زيادة الثقافية الأخلاقية وزيادة السكان ، بل أن هذه التباينات الاجتماعية التي تجعل العمل ضرورة ، وهو في جوهره تعبير عن هذا التباين ودليل على حدوثه . فالمجتمعات إذاً تميل في تغيرها . وإن شئت في تطورها . إلى أن تتباين في مكوناتها بل إن حدوث أشكال من التباين يؤدي إلى زيادة الكثافة الأخلاقية . (تنوع القيم والميول والاتجاهات والمعتقدات) وهذه بدورها تؤدي إلى تقسيم العمل ، وهكذا .

فالتضامن الآلي يسود في المجتمعات البدائية أو التقليدية حيث يسود في المجتمع شعور قوي بينما يرتبط التضامن العضوي بالمجتمعات الحديثة التي يزداد فيها تقسيم العمل، فكان المجتمع الذي ينتشر فيه التضامن الآلي هو المجتمع الانقسامي، ويتميز هذا المجتمع بسمات اجتماعية خاصة، إذ يغلب على السلوك الإنساني فيه التجانس الاجتماعي، والذي تكون فيه الأفكار والمعتقدات والعادات والآراء، وطرائق السلوك الفردي ولجماعي، أما من حيث القانون والأخلاق والضبط الاجتماعي فهناك ولاء ملحوظ للضمير الجمعي الذي يعني مجموعة المعتقدات والعواطف العامة بين أعضاء المجتمع والتي تكون نسقا خاصا ومثل هذا الضمير العام له وجوده الخاص المتميز فهو يدوم عبر الزمن ، ويعمل على توحيد الأجيال ، والضمير الجمعي يعيش بين الأفراد لكنه يتميز بالقوة والاستقلال وبخاصة حينما تزداد رجة التشابه بين الأفراد وهذا من وجهة نظر دوركايم [١].

<u>ثانيا : النظريات التقليدية والمعاصرة في التغير:</u>

<u>أ: النظريات التقليدية</u>

يستعرض هذا المبحث مجموعة من النظريات التقليدية التي تحاول تفسير التغير، بناء على فروض، وتصورات فلسفية في تفسيرها لظاهرة التغير، فهي لا تقوم على البحث العلمي والأمبريقي، وإنما دراستها عبارة عن دراسة أرائية، تنظر إلى التغير نظرة عامة وواحدة في المجتمعات كافة، ولا تعطي أهمية لاختلاف المكان أو الزمان، وتقدم أحكاماً عامة وشاملة. أي أنها تتحدث عن الإنسانية وتغيرها ككل في الوقت الذي تدرس فيه مجتمعات جزئية .

---

[١] http://www.adabalex.org/vb/threads/٢١٠٥١.

وقد لاقت هذه النظريات رواجاً واسعاً عند كثير من مفكري التغير نظراً لسهولتها وعموميتها، ومع ذلك تعتبر مقدمة لازمة، وإطاراً مرجعياً للنظريات اللاحقة – النظريات السوسيولوجية ، الأمر الذي أدى إلى توجيه النظريات السوسيولوجية في الوقت الراهن وجهة علمية منطقية ، ومن هذا المنطلق فإن هذه النظريات تضم مجموعة مفاهيم مختلفة ترى أن التغير يأتي على صورة واحدة.

قدمت النظريات التقليدية في البداية من قبل فلاسفة التاريخ، ثم من قبل علماء الاجتماع في القرن الثامن والتاسع عشر. أمثال: أوجست كونت، وكندرسه، وابن خلدون وغيرهم (١).

وكان بعضهم يرى التغير بأنه تقدم خطي، ومنهم من يراه بأنه يسير على شكل دورة، وآخر يصفه بالتطور، وهكذا... وسوف نستعرض تلك النظريات على التطرق لعدة نظريات من التقليدية والمعاصرة كالآتي:-

١- نظريات جان جاك رسو J.J Rousseau (١٧١٢-١٧٧٨):

كانت أهم أفكاره في نظريته عن التغير في كتابه المعروف "بالعقد الاجتماعي" Contrat Social، وقد عرفت نظريته بنظرية العقد الاجتماعي، والتي من خلالها نستطيع تلمس تطور الحياة الإنسانية(٢).

المرحلة الأولى: وهي مرحلة الحياة الفطرية، وكان الإنسان خاضعاً للنظام الطبيعي، وممتعاً بحرية تامة "فالإنسان قد ولد حراً ولكنه مكبل بالأغلال...".

المرحلة الثانية: وهي مرحلة الملكية الفردية والإنتاج اليدوي في مجال الزراعة مما دعا الإنسان للاستقرار وتشكيل أسرة. فأخذت العادات والتقاليد الاجتماعية في التبلور، وأصبحت تأخذ العادات صفة الجبر والإلزام .

---

(١) د. محمد المقدس،التغير الاجتماعي بين النظرية والتطبيق،دار مجدلاوي ،الأردن ،ط١ ،١٩٨٧،صـ٧٤ .

(٢) المرجع السابق ،صـ٧٦.

وراجع أيضا لمزيد من التفصيل انظر:

George H. Cole(ed): Rousseau's social. Contrat and discourse. N. Y. ١٩١٤ J.J. Rousseau: The Social Contrat. (Trans)., Penguin books. Maryland, ١٩٦٨, PP. (٤٩-١٠٠).

المرحلة الثالثة: وهي مرحلة عدم المساواة، وفيها زاد التنافس والصراع بين الأفراد والجماعات وأصبحت السيطرة للأقوى، وقد دعا هذا التضارب في المصالح إلى التفكير في التعاقد وتكوين مجتمع سياسي خاضعاً لسلطة عليا – الدولة.

المرحلة الرابعة: وهي المرحلة التعاقدية: لقد تم فيها التعاقد بين الأفراد وقيام التنظيم السياسي المنظم، واختيار حاكم يحكم بإرادتهم. والملاحظ أن روسو في تصوراته هذه، كان يبين كيفية قيام النظام السياسي وتأليف الدولة التي هي بطبيعة الحال تشكل جانباً مهماً في مجال التغير الاجتماعي.

وقد تعرضت لنظرية روسو عدة انتقادات منها:

١- أن نظريته خيالية وغير واقعية. فالتاريخ لم يسجل متى بدأ الناس في التعاقد أي أنها تفتقر إلى سند تاريخي.

٢- أن فكرة التعاقد غير متصورة أصلاً لاستحالة موافقة الأفراد جميعاً في اختيار حاكمهم.

٣- تبقى الفكرة خيالية وافتراض قابل للنفي والإثبات، إلى أن تقوم دراسة علمية تثبت صحتها [١].

ومع ذلك فإن نظريته لها أهميتها، فقد نبهت المفكرين إلى فكرة التقدم كما أنها ساهمت في إرساء فكرة الديمقراطية الحديثة، حيث اعتبر كتاب "العقد الاجتماعي" "إنجيل الثورة الفرنسية".

تعقيب :

تعاونت أفكار النظريات التقليدية في تفسير التغير مقدما "روسو" أفكاره في نظريته عن التغير (العقد الاجتماعي) من خلال التماسه لتطور الحياة الإنسانية من مرحلة الحياة النظرية وولادة الإنسان حراً لكنه مكبل بالأغلال ثم مرحلة الملكية الفكرية والإنتاج اليدوي في الزراعة مما أدى لاستقرار الإنسان وتشكيل الأسر وظهور تأثير للعادات و التقاليد الاجتماعية وتأخذ صفة الجبر والإلزام، لكن تلك المرحلة مرحلة عدم المساواة وزيادة التنافس والصراع بين الأفراد والجماعات وأصبحت السيطرة للأقوى ، ويكون المجتمع السياسي خاضعا لسلطة الدولة وتأتي أخيرا مرحلة التعاقدية بين الأفراد والنظم السياسية واختيار الحاكم بإرادة الإفراد وتأليف الدولة هي الحال تشكل جانبا مهما في مجال التغير الاجتماعي .

---

[١] http://www.f-law.net/law/showthread.php?t=١٧٧١٥ .

٢- نظرية أوجست كونت August Comte (١٧٧٩-١٨٥٧):

يعتبر أوجست كونت من أصحاب نظرية التقدم الخطي من حيث اتجاه التغير، وفي تفسيره للتغير يعتبر من فلاسفة التاريخ، ولقد عاش الفوضى والاضطراب العام الذي صاحب الثورة الفرنسية. فأراد أن يصلح المجتمع الفرنسي. وإن إصلاحه وتنظيمه ليست مسألة سهلة – كما لاحظها بعض المصلحين في عصره –، وإنما تتطلب وضع فلسفة جديدة للقضاء على هذه الفوضى. وقد بين أن الفوضى هذه ناتجة عن الاضطراب العقلي، وهو نتيجة للفوضى في التفكير في معالجة الظواهر الاجتماعية، ويؤكد أن المجتمع كي يستقر ويتقدم بحاجة إلى اتفاق عقلي، وتوصل إلى أن المجتمع لا صلاح له إلا بتوحيد التفكير في معالجة الظواهر الاجتماعية بالمنهج نفسه الذي تعالج به الظواهر الطبيعية، والتوصل إلى قوانين تخضع لها الظواهر الاجتماعية [١].

ومن خلال دراسته للديناميك سوسيال La Dynamique Social (التغير الاجتماعي) وللستاتيك سوسيال La Statique Social (البناء الاجتماعي)، توصل إلى قانون الحالات الثلاث Loi des Trois Etats الذي دعاه بالاكتشاف العظيم سنة ١٨٢٢، ونظريته في تقدم الإنسانية. وتعكس هاتان النظريتان مفهومه للتغير الاجتماعي بوجه عام [٢].

أولاً: قانون الحالات الثلاث:-

يرى كونت أن التفكير الإنساني في المعرفة قد مر في ثلاث مراحل – حالات – وهي:

١- الحالة الدينية (الثيولوجية) l'Etat Theologique [٣]:

وهي المرحلة التي كانت تفسر فيها الظواهر المختلفة بعلل أولية، وتقوم على أسلوب الفهم الديني، وتتشخص بصفة عامة في الآلهة (عصر الإلحاد السابقة على الديانات السماوية)، وفي الأنظمة التي تتوافق مع هذه العقلية، ويؤخذ على نظريته عدة مآخذ منها:-

١- انطلق ابن خلدون من أن ظواهر الحياة الاجتماعية تخضع لقانون الفناء، وما المجتمع إلا لحظة في مجرى الحياة الفانية، وينطبق عليه قانون الفناء المحدد بأجل معلوم، وبالتالي لا يجدي أصلاحه، وهذه مقولة تشاؤمية، ولا تنطبق على واقع المجتمعات، فإصلاح المجتمع ممكن عن

---

(١) http://www.ejtemay.com/showthread.php?t=٩١٤٨.

(٢) مرجع سبق ذكره، صـ٨١ .

(٣) http://www.hrdiscussion.com/hr٣٥٠٥.html.

طريق التنمية والتخطيط، فالمجتمعات تتحكم في تغيرها وتوجهه كما تريد، وفق إمكانياتها وأيديولوجيتها.

٢- لقد توصل ابن خلدون إلى طائفة غير يسيرة من القوانين الاجتماعية إلا أن معظم ما انتهى إليه لا يكاد ينطبق إلا على المجتمعات التي عايشها، أو سمع عنها، وهي بعض المجتمعات الإسلامية، وقد عمم تلك القوانين على المجتمعات كافة، وهو تعميم مبنى على استقرار ناقص.، وهنا يكمن الخطأ، فيما ينطبق على مجتمع لا ينطبق بالضرورة على مجتمع آخر لأن طبيعة العمران ليست واحدة.

٣- ليس هناك من انفصال تام بين كل طور وآخر، أو بين بداية جديدة للحضارة ونهاية الحضارة السابقة، فلا يعقل أن تبدأ دون تواصل، فالتراكمات الحضارية باقية ومصاحبة لنشوء الدولة الجديدة في كل مرحلة من تطورها وبالتالي فإن علمية الفصل التي قام بها ابن خلدون غير متصورة. ومع ذلك يعتبر ابن خلدون صاحب نظرية تحليلية علمية في التغير الاجتماعي [١].

تعقيب

يعتبر "كونت" من أصحاب نظرية التقدم الخطي من حيث اتجاه التغير و تفسير التغير وقدم نموذجاً للتغير للمجتمع الفرنسي وإصلاحه وتنظيمه بعد مرحلة الفوضى ووضع فلسفة جديدة للقضاء على الفوضى في التفكير في معالجة الظواهر الاجتماعية وأكد على أن المجتمع كي يستقر ويتقدم بحاجة إلي اتفاق عقلي ،وتوصل إلى أن المجتمع لا بد له من توحيد التفكير في معالجة الظواهر الاجتماعية و التوصل إلي قوانين تخضع لها الظواهر الاجتماعية وتوصل إلى قانون الحالات الثلاث ويرى أن التفكير الإنساني في المعرفة مر بثلاث مراحل وقدم نظريتي التغير الاجتماعي و البناء الاجتماعي .

٣- هربرت سبنسر Herbert Spencer (١٨٢٠- ١٩٠٣)

يعتبر سبنسر من أهم دعائم الحركة الاجتماعية العلمية في القرن التاسع عشر وهناك تشابه كبير بين نظريته الاجتماعية، ونظرية داروين البيولوجية، فقد شبه تطور المجتمع بتطور

---

[١] http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=٣٢٣٨٧.

الكائن العضوي على اعتبار أن التطور في كليهما يكون من التجانس Homogeneite إلى اللاتجانس Heterogeneite فالتكامل Integration [١].

ويرى سبنسر أن كل الأفعال تسير وفق قانون "الاتصال النسبي"، أي أنها مرتبطة ببعضها، وأن التخصص غاية كل تطور وارتقاء، ويعلل ذلك بأن الكائن العضوي يزداد تعقيداً كلما ازداد اختصاصاً، وكلما زادت أعضاؤه اختصاصاً ازدادت استقلالاً [٢].

وفي ذلك يقول: "إن خصائص الأجسام الاجتماعية (الأفراد) والأجسام الحية (الكائنات العضوية)، من خلال نموها تزداد تبايناً وتنوعاً في التركيب فالكائن العضوي يتكون من أجزاء قليلة التباين، ولكن خلال نموه يكبر حجماً، وتتكاثر مع ذلك أجزاؤه وتتباين، وكذلك الأمر يحدث في المجتمع، ففي البداية يكون التباين بين أفراده غير واضح سواء في الكم أو في الكيف – الدرجة–، ولكن عندما يزداد عدد السكان، تصبح الانقسامات وتزداد درجة التعقيد (الاختلاف في الأعمال)، فالمجموعة الاجتماعية تكون متجانسة عندما يكون عددها قليلاً وتكتسب صفة الاختلاف – عدم التجانس – عندما يزداد حجمها، ويصبح التعقيد فيها كبيراً[٣].

إلى أن العلاقة بين أعضاء الكائن العضوي علاقة متحدة ومباشرة، في حين أنها بين أفراد المجتمع علاقة خارجة عن ذاتية الأفراد، كاللغة والعرف والتقاليد وما إلى ذلك [٤].

والمجتمع في حالة النشأة والتكوين، فأول ما ينشأ يكون بسيطاً، والتجانس يكون واضحاً بين أفراده من حيث الوظائف – في المرحلة المشاعية – ولكن بعد أن تطور وتقدم، واندمجت مجتمعات ببعضها، أخذ التخصص يظهر بين الأفراد، حتى أصبح متبايناً، وبالتالي متكاملاً، وبطبيعة الحال، حينما تستقر الحياة الاجتماعية تظهر النظم الاجتماعية، وتأخذ في الارتقاء والتطور.

---

(١) مرجع سبق ذكره ،صـ١٠١ .

(٢) http://www.ejtemay.com/showthread.php?t=٥٤٧٤ .

(٣) مرجع سبق ذكره، صـ١٠٢ .

<u>وراجع أيضا لمزيد من التفاصيل :</u>

Herbert Spencer. The Evolution of societies, in "Etzioni, social change. OP. Cit., PP. (١٠ – ١١).

(٤) http://www.ssss٢٠٠٨.org/arabic/vb/showthread.php?t=٥.

وتتأثر الظواهر الاجتماعية بنوعين من العوامل:

١- **العوامل الداخلية:** وهي خاصة بالفرد، من حيث تكوينه العضوي والوجداني فالظواهر الاجتماعية تتأثر بالخواص الفردية للأفراد.

٢- **العوامل الخارجية:** ويقصد بها البيئة الجغرافية، تلك البيئة التي تؤثر في الأفراد من حيث النشاط، أي أنها تؤثر في النهاية في الظواهر الاجتماعية. وعموماً، تعتبر هذه الظواهر سواء كانت سياسية أم اقتصادية، فهي تدل على مدى ما قطعته الإنسانية من تطور وارتقاء، فالانتقال من نظام الأسرة إلى نظام القبيلة والمدينة والدولة، يدل على مدى التطور، ولكن ليس تطوراً مطلقاً، وإنما يليه انحلال ففناء، أي أنه بعد دورة النشوء والارتقاء تأتي دورة الانحلال والفناء. وذلك فإن نظرته للتطور تعد نظرة تشاؤمية، ويرى سبنسر تشابهاً بين المجتمع والكائن العضوي في عدة مجالات منها:

١- هناك اتفاق بينهما في عملية النمو التدريجي، وهي صفة تفصلهما عن المركبات اللاعضوية.

٢- كلما ازداد حجم المجتمع والكائن العضوي، ازداد البنيان تعقيداً وتركيباً، وبالتالي تزداد الوظائف تخصصاً.

ويكون تطور المجتمع نتيجة لعوامل طبيعية ونفسية وحيوية، تعمل جميعها متضافرة في عملية تطورية موحدة يطلق عليها سبنسر "التطور فوق العضوي" وأن التخصص غاية كل تطور وارتقاء للمخلوقات ، ***ولذلك :*** [١]

١- كلما ازداد الكائن العضوي تعقيداً ازداد اختصاصاً وتفرداً.

٢- كلما ازدادت الأعضاء تفرداً واختصاصاً ازدادت استقلالاً، وكما ينطبق على الكائن العضوي ينطبق على المجتمع.

٣- إن عملية النمو – التطور – يستدل عليها من ازدياد الحجم للمجتمع والكائن العضوي.

ويعتقد سبنسر أن عملية الصراع من أجل البقاء جعلت كثيراً من المجتمعات تتحد مع بعضها، مما أدى بالتالي إلى تكاملها وتطورها، ويظهر ذلك في المجتمعات المعاصرة، وفي حالة تحقيق التوازن والانسجام بين المجتمعات تتم عملية التصنيع [٢].

---

(١) http://www.freetalaba.com/board/lofiversion/index.php?t١٣٧٥٧.html.

(٢) http://forum.univbiskra.net/index.php?topic=٢٥٧٥.٠.

لقد قدم سبنسر نظرية متكاملة لتطور المجتمع، وهي نظرية عضوية لها مكانتها في التنظير الاجتماعي، وقد بين أن التطور في مجال الكائنات العضوية، أو في المجتمع إنما هو تطور في ظروف تؤدي فيها الأجزاء المتشابهة وظائف غير متشابهة، ومن الشكل الموحد إلى الأشكال المتعددة، من التجانس إلى اللاتجانس الذي بدوره يؤدي إلى التكامل، وبهذا يكون سبنسر قد اكتشف قاعدة عدم استقرار المتجانس، أي أنه يرى التطور حتمياً، وقد نهضت انتقادات عامة حول نظريته منها:

١- إن مبدأ تشبيه المجتمع بالكائن العضوي، هو مبدأ غير علمي لأن الطبائع بينهما مختلفة، فاجتماع الأفراد لتحقيق الحياة الاجتماعية يختلف عن اجتماع أعضاء الكائن الحي الذي يأتي في عملية فسيولوجية، أي أن قوانين علم الحياة لا تنطبق على قوانين المجتمع.

٢- نتيجة للمبدأ الأول، توصل إلى المبدأ الثاني، وهو فناء المجتمع على غرار فناء الكائن الحي، وهذه مقولة غير علمية نظراً لكون المجتمعات تتخلف، ولكنها لا تفنى كالكائنات العضوية.

٣- إن مبدأ البقاء للأصلح، إذا جاز تطبيقه على الحيوان الذي يعيش حياة "انقراضية" فغير جائز التطبيق على المجتمعات في صيرورتها، لأن المجتمعات قد تضعف ولكنها قد تقوى بعد ضعف، والتاريخ الاجتماعي يشهد على ذلك.

ويرى تيماشيف، أنه كان على سبنسر أن يتحقق من أن المجتمعات التي تعيش المرحلة نفسها من التطور لا تتمتع بالضرورة – وفقاً لمبدأ التباين البنائي – بأوجه متشابهة في السياسة والدين والأخلاق وغير ذلك من الملامح الثقافية، بل على العكس من ذلك، توجد النماذج المتشابهة من الحكومة والأشكال الدينية بين نماذج بنائية مختلفة من المجتمعات، غير أن سبنسر لم يقم بأي تقويم أمبريقي ضروري للمنهج العلمي[١].

ومع ذلك لاقت أفكار سبنسر رواجاً وذيوعاً كبيراً خلال حياته، وأثرت في توجيه النظرية الاجتماعية، وهناك تشابه كبير بين ما ذهب إليه وما كان قد نادى به العلامة ابن خلدون وفي إطار المدرسة الحيوية في علم الاجتماع.

---

[١] http://swmsa.net/forum/showthread.php?t=٩١٣٤.

وقد استجابت نظرية سبنسر لحاجتين أساسيتين لهذا العصر: الأولي هي الرغبة في توحيد المعرفة، والثانية الحاجة إلى مبرر علمي لمبدأ "دعه يعمل" Laissez Faire وهو المبدأ الذي كان يسيطر على المناخ الأيديولوجي في انجلترا والولايات المتحدة في ذلك الوقت.

تعقيب

لقد جاء "هربرت سبنسر" في القرن التاسع عشر بأفكاره المدعمة للحركة الاجتماعية العلمية تشابهت بنظريته الاجتماعية نظرية داروين البيولوجية فشبه تطور المجتمع بتطور الكائن العضوي وتتأثر الظواهر الاجتماعية بعوامل داخلية تتمثل بالخواص الفردية للأفراد وأخري خارجية وهي البيئة الجغرافية المؤثرة علي النشاط الاجتماعية ، وعزي تطور المجتمع نتيجة لعوامل طبيعية ونفسية و حيوية تعمل متضافرة في عملية تطوريه سماها "التطور فوق العضوي" وأن تخفيض علي كل تطور وارتقاء للمخلوقات، ويعتقد أن عملية الصراع من أجل البقاء جعلت كثيرا من المجتمعات تتحد مع بعضها مما أدي إلي تكاملها وتطورها ويظهر ذلك في المجتمعات المعاصرة وفي حالة تحقيق التوازن و الانسجام بين المجتمعات تتم عملية التصنيع .يعتبر " مور" من أوائل المفسرين للنظرية التحديثية ويربط بين التحديث و التصنيع و التلازم بينهما ويري أن التمايز بين المجتمع التقليدي و الحديث يكمن في امتلاك التكنولوجيا وأن المجتمعات التقليدية لن تصل إلي التحديث إلا بالأخذ بالنمط الثقافي الغربي في المجالات المادية و الفكرية ويؤيد فكرة التمايز وهو التخصص في العمل كظاهرة مصاحبة للنمو السكاني و التنمية من ناحية وتتم عملية التحديث في المجتمعات التقليدية بالمحاكاة للمجتمعات الصناعية الغربية وإحلال الطاقة الآلية محل الطاقة الحيوية من أجل تحقيق فائض إنتاج ،وزيادة النشاط التجاري والمالي واعتبر تغير القيم من أهم شروط التحديث وكذا التغير في المؤسسات و التغير في التنظيم والتغير في الدافعية لدي الأفراد ورغبتهم في تحسين أوضاعهم الاقتصادية و الاجتماعية وأن الأربعة التغيرات السابقة تلعب دورا أساسيا في دفع عملية التصنيع و التحديث ومن نتائج عملية التصنيع حدوث تطور في التنظيم الاقتصادي وظهور اقتصاديات السوق وتزداد درجة التحضر و النمو السكاني وهما صفتان للعالم المعاصر (الحديث) .

وكذلك يحدث تغيرات في البناء الاجتماعي من حيث التماسك و التفكك الاجتماعي وقيام علاقات وظواهر أسرية جديدة ونظم سياسية ديمقراطية ومؤسسات جديدة من أجل إعادة التوازن و التماسك من جديد للمجتمع .

ويؤكد علي أن التحول الاقتصادي يكون مرحليا وفق ثلاث مراحل : ما قبل التصنيع ثم مرحلة التغير ثم مرحلة الثبات التي تتبع الثورة الصناعية ، وأن عملية التحديث لا تتم بسهولة وغنما يتخللها صراع بين القيم القديمة و القيم الحديثة وفي نهاية يتم الحسم لصالح التجديد وبناء نظم ملائمة لعملية التحديث وبناء المجتمع .

تعقيب على النظريات التقليدية

يتبين من العرض السابق للنظريات التقليدية أن نظرتها إلى التغير نظرة عامة وشاملة دون تمييز للاختلاف الثقافي بين المجتمعات، أي ذات نظرة عامة للإنسانية، ووفق دراسة فلسفية للحياة الاجتماعية بمظاهرها المختلفة من أجل الكشف عن مدى تقدمها الحتمي وتغيرها المرحلي، وهي دراسة تقع في دائرة "فلسفة التاريخ"، هناك اختلاف بين نظرة علم الاجتماع ونظرة فلسفة التاريخ في دراسة الحضارات الإنسانية، فعلم الاجتماع لا يقر فكرة التقدم المطلق، لأنها فكرة فلسفية وشخصية تعبر عن وجهة خاصة، بالإضافة إلى كونها تعبير عما ينبغي أن يكون، وليست وليدة لما هو كائن. فالنظريات الكلاسيكية وضعت وفق تصورات خاصة، ولم تكن مبنية على الدراسة العلمية التجريبية. ناهيك أن علم الاجتماع لا يعرف "إنسانية" تنتقل وتتقدم في الزمان والمكان كما يقول دور كايم وإنما يعرف "مجتمعات جزئية" يمكن ملاحظتها ومقارنتها ووصفها، والقيام بدراسة تحليلية لها، الأمر الذي يؤدي إلى الكشف عن عوامل تقدمها أو تخلفها.

كما أن علماء الاجتماع لا يصدرون أحكاماً قيمية مطلقة في تقدم المجتمعات، وإنما يرون أن المجتمعات يصيبها التخلف بعد تقدم أو العكس، وفي عصور مختلفة، وفي كثير من الأحايين.

لقد بنت النظريات الكلاسيكية أفكارها على استقراء ناقص، في الوقت الذي وصلت فيه إلى التعميم المطلق، فلم تقم إلا بدراسة مجتمع واحد في الغالب، بالإضافة إلى أنها لم تكشف عن ديناميات التغير الاجتماعي للمجتمع المدروس، الأمر الذي أبعدها عن الواقعية.

غير – أنها كما قلنا سابقاً – تبقى مهمة لكونها تشمل إطاراً مرجعياً للفكر السوسيولوجي في النظرية الاجتماعية المعاصرة، وفي مجال التغير الاجتماعي على الخصوص، وتعتبر ممهدة لولادة النظريات الاجتماعية التي جاءت فيما بعد.

ب : النظريات المعاصرة في التغير

١- نظرية ولبرت مور:

يعتبر ولبرت مور W. Moore من الممثلين الرئيسين للنظرية التحديثية وهو يربط بين التحديث والتصنيع والتلازم بينهما.

ويعني بالتحديث التحول الشامل للمجتمع التقليدي – ما قبل التحديث – إلى المجتمع المتقدم المزدهر اقتصادياً والمعتمد على التكنولوجيا والمتمتع بالاستقرار السياسي مثل العالم الغربي[١].

ويرى أن التمايز بين المجتمع التقليدي والحديث يكمن في مدى امتلاك التكنولوجيا وأتباع التصنيع بوجه عام، وأن المجتمعات التقليدية لن تصل إلى التحديث إلا بالأخذ بنمط الثقافة الغربية في المجالات المادية والفكرية، ويؤكد على أن فكرة التمايز قد جاءت عند التطوريين الاجتماعيين قبل وبعد أعمال دارون Darwin ويقصد بالتمايز التخصص في العمل كظاهرة مصاحبة للنمو السكاني والتنمية من ناحية عامة[٢].

ويقصد بالتحديث الأخذ بنمط الحياة الغربي – التغريب – في مجال الاقتصاد والتكنولوجيا وفي الثقافة، وأشكال ومحتوى النظم الاجتماعية، مؤكداً على العقلانية Rationalization في المجالات الاقتصادية والسياسية والأسرية والدين والتربية[٣].

---

[١] http://omranet.com/vb/showthread.php?t=١٠٧٠ .

وراجع أيضا لمزيد من التفاصيل :

Welbert E Moore, Social Change. Prentice – Hall. Inc, New Jercy,١٩٦٣. P. ٨٩.

[٢] مرجع سبق ذكره ،صـ١٩٤.

وراجع أيضا لمزيد من التفاصيل :

Welbert E Moore, World modernization, The limits of convergence, Elsevir north Holland. Inc, N. Y., ١٩٧٩. P. ٤٦.

[٣] http://etudiantdz.com/vb/f١٢/t١٧٥٣٠-٤.html.

وتـتم عمليـة التحـديث فـي المجتمعـات التقليديـة عـن طريـق المحاكـاة Mimetisme للمجتمعات الصناعية الغربية، وخاصة في اكتساب التصنيع الذي يؤدي إلى النمو الاقتصادي، على أن يسبق ذلك تحريك، وتهيئة الأفراد من الناحية الفكرية، من أجل استيعاب التكنولوجيا، والتغيرات التي ستتبعها، تلك التغيرات التي ستحل في البناء الاجتماعي بكل أبعاده.

ويضيف بأن هناك عمليات إجرائية أيضاً يجب أن تتم، مثل إدماج القطاع التقليدي والحديث، وإحلال الطاقة الآلية محل الطاقة الحيوية (الإنسانية والحيوانية) من أجل تحقيق فائض من الإنتاج، وزيادة النشاط التجاري والمالي .

هناك بعض الخصائص التي يتميز بها التغير الإجتماعي المعاصر وذلك حسب رأي (ولبرت مور) في دراسة حول التغير الإجتماعي من أهم هذه العوامل [١]:

١. السرعة هي السمة الغالبة على التغير الإجتماعي المعاصر.
٢. الترابط المتغير زماناً ومكاناً بحيث يتتابع حدوثه ولا يكون متقطعاً.
٣. النوع المخطط لزيادة تدخل وتحكم الدول المعاصرة.
٤. الوسائل التكنولوجية التي تكسب خبرات جديدة للفرد والمجتمع.

إن العوامل الأربعة السابقة تلعب الدور الأساسي في دفع عجلة التصنيع نحو التحديث.

وقد بين في كتابه أثر الصناعة The Impact of Industry، بأن هناك نتائج لعملية التصنيع لابد أن تأتي خلالها وبعدها، رغم اختلاف الظروف بين المجتمعات وهي[٢]:

١- **التنظيم الاقتصادي**: ويشتمل على إدماج القطاع التقليدي الزراعي في اقتصاديات السوق من أجل تمكين مناطق الاقتصاد التقليدي من أن تستوعب السلع المصنعة من قبل المصانع، ومن أجل تخفيض نسبة العمال في الميدان الزراعي، كما حدث في الدنمارك ونيوزيلندا... وزيادة المهارة في العمل الصناعي، والاعتماد على مصادر الطاقة غير الحيوية في إنتاج السلك، مما يؤدي إلى تكثيف النشاط والتوسع في بناء المصانع، وإلى اختصار مراحل النمو الاقتصادي من ناحية عامة، ويحدث نتيجة لذلك نشوء تنظيمات، وعلاقات صناعية خاصة، وتزداد درجة

---

(١) *www.rsscrs.info/vb/attachment.php?attachmentid=٢٦٤.*
(٢) http://openlibrary.org/b/OL٢١٧٢٦٩٥٩M.

التحضر (Urbanization) والنمو السكاني الكبير، وهما ظاهرتان مترابطتان من صفات العالم المعاصر (الحديث).

٢- **البناء الديموغرافي والأيكولوجي:** من الظواهر التي تصاحب عملية التصنيع ظاهرة الانفجار السكاني، والحراك الجغرافي الواسع، مما يتطلب معالجة دقيقة بوضع سياسة سكانية تهدف إلى الحد من التزايد السكاني، والحراك الجغرافي من أجل تحقيق قاعدة الإقلاع الاقتصادي، وفي هذه المقولة يلتقي مع نظرية مالتوس Malthus الشهيرة. وبين مور مدى إيجابيات تخفيض السكان من الناحية الصحية والتربوية وما إلى ذلك [١].

٣- **البناء الاجتماعي:** تحدث تغيرات في البناء الاجتماعي من ناحية التماسك والتفكك الاجتماعي، وقيام علاقات وظواهر أسرية جديدة، وخاصة قيام الأسرة النواة، والتنظيم السياسي، والديمقراطية... إن تكوين هذه الظواهر المتمايزة يستدعي البحث عن تكوين مؤسسات جديدة من أجل إعادة التوازن والتماسك من جديد إلى المجتمع .

<u>تعقيب</u>

يخلص مور إلى أن التجمعات الحديثة تتميز بالطابع الديناميكي المستمر والمتصاعد نحو الأعلى، وهذه الديناميكية في التغير من سمات المجتمع الصناعي.

كما أنه يؤكد بأن التحول الاقتصادي يكون مرحلياً، ويتم وفق ثلاث مراحل: مرحلة ما قبل التصنيع – الثبات – ومرحلة التغير وأخيراً مرحلة الثابت التي تتبع الثورة الصناعية. وأن عملية التحديث لا تتم بسهولة، وإنما يتخللها صراع بين القيم القديمة والقيم الحديثة، وفي النهاية، يتم حسم الصراع لصالح التجديد، وحينئذ يتم بناء النظم الملائمة لعملية التصنيع وبناء المجتمع.

ورغم أن نظرته المتفائلة نحو المجتمعات التقليدية بقدرتها على التحديث من قبل الصفوة الحاكمة، إلا أن ذلك لن يتم كما يرى إلا عن طريق الاتصال، وبمساعدة المجتمعات الغربية الصناعية، أي عن طريق التغريب، وفي هذا مغالاة، نظراً للاختلاف الواضح بين واقع المجتمعات التقليدية – النامية – وتجاربها الخاصة من جهة، وتجارب المجتمعات الحديثة من جهة أخرى.

٢- نظرية ماريون ليفي

تأتي نظرية ماريون ليفي Marion Levy ضمن النظريات التحديثية، وقد عرضها في مؤلفه الضخم بعنوان: التحديث وبناء المجتمعات مؤكداً على أن التحديث يعني الاستعمال الواسع للأدوات كمصادر للطاقة، والتركيز على التكنولوجيا والاقتصاد، أي أن درجة التحديث

---

[١] http://www.marefa.org/index.

تقاس بمدى استعمال الطاقة "غير الحيوية"[١]، ويشير إلى مظاهر التحديث المتمثلة في إحياء وتنشيط مصادر الثروة والقوة، وتكثيف الجهود المتنوعة بشكل متضافر بالاعتماد على الوسائل والأدوات الحديثة.

فدرجة الحداثة تقاس بمدى استعمال الطاقة وإنتاجها، فالحداثة تتناسب طردياً مع الاستعمال المتزايد للطاقة غير الحيوية. وبموجب ذلك يقسم المجتمعات إلى قسمين [٢]:

١- **مجتمعات أصلية:** وهي تلك المجتمعات التي كونت البناءات القائمة فيها بنفسها، خلال مدة طويلة مثل بريطانيا وفرنسا والولايات المتحدة، فهي أصلية في التحديث.

٢- **مجتمعات بدأت متأخرة:** وهي تلك المجتمعات التي دخلت مرحلة التحديث متأخرة مثل المجتمع الألماني والروسي والياباني ومجتمعات الشرق الأوسط، وتنحصر سمات التحديث في المجتمعات فيما يلي:-

١- **تخصص الوحدات:** أي تخصص الأفراد والوحدات في العمل الذي يؤدي إلى زيادة نشاط الأفراد داخل الوحدات، بالإضافة إلى نقل الخبرات بين الأفراد في داخل الوحدات، فالتخصص داخل التنظيمات إستراتيجية تتبعها المجتمعات الحديثة.

٢- **الاكتفاء الذاتي للوحدات الاجتماعية:** نتيجة لتفاعلها وتبادلها داخل المجتمع، مثل الأسرة التي كانت تقوم بعدة وظائف، وأصبحت تقوم ببعض وظائفها مؤسسات وتنظيمات أخرى.

٣- **انتشار الأخلاق العالمية** التي تنظر نظرة عامة للأفراد في تأدية العمل بغض النظر عن الجنس أو العرق أو الأصل أو النسب.

٤- **الجمع بين المركزية واللامركزية:** وهي صفة يتميز بها المجتمع الحديث، غير أن المركزية تزيد لدى المجتمعات الحديثة، نتيجة لتقدم وسائل الاتصال بوجه عام.

٥- **انتشار روح المحبة** والتعاون بين الأفراد، والتزاوج بين ظواهر عديدة بين العالمية والفردية بما يؤدي إلى حرية الحركة والعمل، وإلى زيادة الاكتشاف والإبداع.

---

[١] د.شائم بن لافي الهمزاني، التغير الاجتماعي في منطقة حائل، دراسة علمية غير منشورة ، جامعة الملك سعود ١٩٩٠م.

[٢] مرجع سبق ذكره ،صـ١٩٨.

<u>وراجع أيضا لمزيد من التفاصيل :</u>

Marion J. Levy: Modernization and the structure of societies, Prencton university press, N.J., ١٩٦٦ PP. (١٠-١١) .

٦- **حركية السوق**، والمبادلات السلعية، والخدمات وهي من سمات المجتمع الحديث، وبناء التنظيمات المتضمنة في البيروقراطية، والنظام الأسري الحديث.

إن تلك السمات هي من مميزات المجتمع الحديث. وهو مجتمع مبني على التمايز في تأدية الأدوار. ويشمل التمايز أيضاً اختلاف النظرة السياسية والاقتصادية للأفراد مما يؤدي إلى اختلاف الإنجازات .

ويؤكد ليفي أن التغير الاجتماعي يعتمد على تغير نظام العمل الذي يؤدي بدوره إلى تغير الأبنية التي تقرر بموجبها الأفعال الاجتماعية التي يعتمد عليها في تحديث المجتمع، فالاختلاف بين المجتمعات هو اختلاف في طبيعة التغير الاجتماعي الذي يحدث بالتدريج وليس فجائياً .

يتبين من وجهة نظره، أن التحديث يتم من خلال التكنولوجيا واستعمالها على غرار ما حدث لدى المجتمعات الغربية، وهي نظرة تتصف بالعمومية. متجاوزة التباين بين المجتمعات النامية والواقع العالمي المتمثل في التقسيم الدولي للعمل، الذي فرضته المجتمعات الصناعية المتقدمة على المجتمعات النامية، الأمر الذي يصعب عملية التحديث لديها، ما لم يحدث تغيير جذري في العلاقة الدولية اللا متكافئة بين الدول النامية والدول الصناعية.

تعقيب

تأتي نظرية "ليفي" صحته نظريات التحديث ، حيث يؤكد علي الاستعمال الواسع التكنولوجيا و الاقتصادي وأن درجة التحديث تقاس بمدي استعمال الطاقة " غير الحيوية" وتكثيف الجهد بشكل متضافر بالاعتماد علي الوسائل والأدوات الحديث .

ويؤكد "ليفي" أن التغير الاجتماعي يعتمد علي نظام العمل الذي يؤدي بدوره إلي تغير الأبنية التي تقرر بموجبها الأفعال الاجتماعية التي يعتمد عليها في تحديث المجتمع .

ثالثا : نظرية التغير التكنولوجي :

ينظر إلي تحديد مفهوم التكنولوجيا [١] نظرات متعددة ، تختلف باختلاف تخصص الباحثين، ولهذا جاءت تعاريف عديدة منها : دراسة القواعد العلمية للفنون والصناعات المستعملة

---

[١] حول تعريف التكنولوجيا انظر : معاجم العلوم الاجتماعية المختلفة ، ومنها معجم العلوم الاجتماعية لمنظمة اليونسكو .

في المجتمعات الرشيدة دون غيرها ، فالتكنولوجيا أو التقنية هي " المهارة في تطبيق معلومات حسب عمل متواضع لإنجاز مشاريع معينة " .

وتعرف بأنها الوسائل التقنية التي يستخدمها الناس في وقت معين من أجل التكيف مع الوسط البيوفيزيقي [1].

ويرى وليام اوجبيرن : بأنها دراسة التقنيات والأفكار التي تغطي المواضيع المادية ، أي أنها تشمل الجوانب المادية للثقافة .

ويري أحمد الخشاب ، أن التكنولوجيا هي كل ما ابتكره الإنسان للعمل على إشباع حاجاته المختلفة [2].

ويمكن تعريف التكنولوجيا ، بأنها مجموع المعارف ، والخبرات المتراكمة ، والمتاحة والوسائل المادية والتنظيمية التي تستخدم في مجالات مختلفة بغية إشباع الحاجات البشرية المتزايدة ، سواء على صعيد الفرد أم المجتمع .

أي استخدام العلم والمعرفة لتوفير احتياجات الفرد والمجتمع ، ولهذا لا تقتصر التكنولوجيا على معاهد خاصة بها، بل إنها تكون موضع اهتمام الباحثين في العلوم المختلفة، ومنها العلوم الاجتماعية والإنسانية، ولعل هذا يرجع إلي الآثار المتعددة " للتقدم " التكنولوجي على أساليب التفكير والعلاقات الاجتماعية ، وتنظيم المجتمع .

العلاقة بين التكنولوجيا والمجتمع :

ترتبط التكنولوجيا بالمجتمع ارتباطا وثيقا ، فهي انعكاس لثقافة المجتمع المادية والفكرية، وتعبير صادق عن تقدم المجتمع الحضاري ، هذا من ناحية الارتباط ، أما من ناحية التأثير فالعلاقة جدلية بينهما حيث يؤثر كل منهما في الآخر .

---

[1] التكنولوجيا : كلمة ترجع إلي أصل يوناني ، وهي مؤلفة من مقطعين Techne ومعناها فن أو صناعة وLogie ومعناها علم أو دراسة . فيصبح معناها دراسة الصناعة أو علم الصناعة .

[2] د.أحمد الخشاب، التغير الاجتماعي ، الهيئة العامة للتأليف والنشر، القاهرة ، ١٩٧١،ص ٦١.

وراجع أيضا :

William Ogtun (eds) : Technology and Social change. Appleton century crofts. INC.,N.Y.,١٩٥٧,p.٨.

وتشمل التكنولوجيا العلم التطبيقي الذي يؤدي إلي صناعة الأشياء المادية . والقائلون بالعامل التكنولوجي – النظرية التكنولوجية – يرجعون التغيرات الاجتماعية إلي التكنولوجيا ، ومنهم وليام أوجبيرن [١].

وفي الواقع لا نهتم بالتكنولوجيا اهتماما مجردا ، وإنما نهتم بها للآثار التي تتركها في المجتمع، أو بمعني آخر لأهمية وظيفتها الاجتماعية . فصناعة السيارة مثلا كآلة تقع في دائرة غير دائرة العلوم الاجتماعية ، ولكن " معناها " أي آثارها واستعمالها يقع في دائرة العلوم الاجتماعية . فآثار السيارة واضحة في حياة الناس ، وما يتعلق بوظيفتها في المجتمع من حيث الاتصال وتكوين العلاقات بين الأفراد وغير ذلك . وقس على ذلك ، جهاز الهاتف والمذياع والكهرباء الخ..[٢]

إن وظيفة المخترعات المادية هي خدمة الحياة الاجتماعية ، أي أن جوهر التكنولوجيا اجتماعي .

ومن الوجهة الاجتماعية فإن " معنى " التكنولوجيا هو الذي يؤثر في تغير المجتمع . وتتلخص العلاقة بين المجتمع **والتكنولوجيا في الأوجه التالية :**

- يؤدي الموقف السوسيولوجي إلي الاختراع المادي الذي يستعمل في المجتمع.
- يؤثر الاختراع التكنولوجي في حياة المجتمع من خلال استعماله.
- وبفعل عامل الانتشار تؤثر التكنولوجيا في مجتمعات لم تساهم في عملية الاختراع أو الاكتشاف كما إنها لا تترك الآثار نفسها في المجتمعات كافة بفعل الاختلاف الثقافي فيما بينها، ويتبين من ذلك أن العلاقة جدلية بين المجتمع والتكنولوجيا.

التكنولوجيا والتغير الاجتماعي:

ترى النظرية التكنولوجية أن التغير الاجتماعي سببه العامل التكنولوجى، أي أن التكنولوجيا هي علة التغير في المجتمع وترجع كل التغيرات الاجتماعية إلى أسباب تكنولوجية وتتوقف طريقة إحداث التغيرات التكنولوجية للتغير الاجتماعي على فهم الطبيعة العلمية التي هي في الواقع عبارة عن عملية اضطرادية أي أن التأثير التكنولوجى لا يتوقف عند إحداث الأثر

---

[١] مرجع سبق ذكره ، صـ ١١٤-١١٥.

[٢] http://www.alitthad.com/paper.php?name=News&file=article&sid=٥٧٥٢٨.

الأول بل أن التأثير يتتابع مؤديا إلي أثار مصاحبة أو مشتقة على هيئة سلسلة مترابطة الحلقات ولهذا فان العامل التكنولوجي أثرا مهما في التاريخ الاجتماعي للمجتمعات ويؤدى إلى تقدمها.

وقد تغيرت العلاقة بين الزراعة والصناعة، وزادت الهجرة الريفية والهجرة الزراعية، وانتعشت الحياة في المدن بشكل ملموس، وبذلك نستطيع القول أن التغير التكنولوجي أصاب النظام القروي والنظام الاجتماعي عامة.

لقد أدى التقدم في وسائل الاتصال إلى تغيرات اجتماعية بعيدة المدى، ولعل التغيرات التي تشهدها المدينة الحديثة هي نتيجة للتكنولوجيا.

وقد بين وليام أوجبيرن ذلك بوضوح، حين قام بدراسة تأثير المذياع على الحياة الاجتماعية، وقد ذهب إلى أن التكنولوجيا أدت إلى تغير في العادات والمؤسسات الاجتماعية بشكل واسع (١).

وترى النظرية التكنولوجية أن أي اكتشاف أو اختراع تقنى يؤدى مباشرة إلى تغيرات اجتماعية، واقتصادية، وسياسية وثقافية.....، فاكتشاف الطاقة الذرية أدى إلى تغيرات عميقة في حياة المجتمعات، فعلى سبيل المثال أدت إلى حدوث تغييرات في الإستراتيجية العسكرية، والى قيام علاقات دولية جديدة (٢).

كما أن السيارة أدت إلى تغيرات اجتماعية مهمة، منها تشكيل مؤسسات اجتماعية مثل: التامين ومدارس السياقة وإدارة شرطة المرور وقد ساهمت التكنولوجيا في تكوين اتجاهات عند داخل المجتمع، **ومن هذه الاتجاهات:**

- **التخصص في العمل:** حيث تقوم التكنولوجيا بوظائف متعددة وتصل إلى إنجاز عملها بكفاءة كبيرة، وتوجد وظائف عديدة. وهى تعمل على إبراز ظاهرة التخصص في العمل، وتبدو هذه الظاهرة بوضوح كلما تقدم المجتمع في الصناعة، وتؤدى إلى ظهور أنظمة قانونية وغير ذلك.

---

(١)http://www.beyondintractability.org/booksummary/١٠١٨٠.

وراجع لمزيد من التفاصيل :

W. Ogburn: Technology and social change. Op.cit. p.١٠.

(٢) http://www.sjsu.edu/depts/anthropology/svcp/SVCPcosa.html.

▪ **وتكتسى الاختراعات التكنولوجية أهمية بالغة في حياة المجتمعات لأهميتها:** وقد روى احد المؤرخين انه في سنة ١٧٧٢ أعلن استقلال أمريكا وفي ذلك الوقت تقريبا اخترع جيمس واط J. Wat الآلة البخارية وقد كان لهذا الاختراع تأثير أوسع في إعلان الاستقلال. أي أن صدى الاختراعات والاكتشافات ينتشر بسرعة كبيرة.

▪ **إيجاد ظاهرة الإمبريالية:** الناتجة عن الثورة الصناعية التي أدت إلى فائض في الإنتاج الصناعي الأمر الذي أدي بالدول الصناعية إلى القيام بالبحث عن أسواق جديدة لتصريف هذا الفائض وتشكيل الشركات المتعددة الجنسيات والى استيطان ما يعرف بالعالم القديم واستعماره في نهاية الأمر وترتب على ذلك إنشاء ظاهرة التبعية Dependance حتى بعد الاستقلال التي تعانى منها معظم الدول النامية اليوم [١].

▪ **التغير في مجال القيم الاجتماعية:** لقد صاحبت تغيرات اجتماعية عديدة المتغيرات التكنولوجية في مجال القيم الاجتماعية، مثال: قيمة الوقت، وقيمة المرأة، وقيمة العمل وغير ذلك. لقد جاءت قيم جديدة لتتلاءم والعمل الصناعي وتزداد التغيرات الاجتماعية بزيادة التراكمات المادية وانتشارها، وان عمل الإنسان يؤدى إلى تغيره، ويرى هيجل Hegel "أن الإنسان وهو يعمل على تغيير الطبيعة المحيطة به يغير من طبيعته الخاصة".

ولا يعنى ذلك أن كل التغيرات في المجتمع وليدة التكنولوجيا وإنما هناك من المؤثرات على الحياة الاجتماعية ما يناظر اثر التكنولوجيا أن لم يزد عليه في بعض الأحيان مثل اثر الاقتصاد والديموغرافيا كما سنوضح فيما بعد.

▪ **ظهور أهمية المجتمعات الصناعية:** وسرعة تقدمها مقارنة بالمجتمعات الأخرى. أن زيادة التغير تقترن بمدى التراكمات التكنولوجية الحادثة في المجتمعات الصناعية وهذا ما يفسر لنا سرعة في التغير في المجتمعات الصناعية دون غيرها وفي مجال التغير الاجتماعي كمعلول لعلة "التكنولوجيا" يمكن وضع السؤال التالي: كيف تؤدى التكنولوجيا إلي التغير الاجتماعي؟ وما النتائج المترتبة على ذلك؟

نستطيع أن نلمس الإجابة على هذا السؤال لدى القائلين بالنظرية التكنولوجية على النحو التالي:

---

[١] http://www.azzahfalakhder.com/content/view/٥٢٠٠/٣٠/.

– تبنى أفكار التكنولوجيا على القسمة الثنائية للثقافة لدى منظري هذا الاتجاه أمثال وليام اوجبيرن، ونمكوف وممفورد، وغيرهم.

– يحدث تراكم في مجال الثقافة المادية نتيجة لعاملي: الاختراع، والاكتشاف، بشكل أسرع من جانب اللامادي للثقافة في فترة من الزمن، الأمر الذي يؤدى إلى تخلف الجانب اللامادي عن مزامنة الجانب المادي، وهذا الأخير يشكل في النهاية قوى دافعة التغير الجانب اللامادي.

– ويصطلح اوجبيرن على تخلف الجانب اللامادي عن الجانب المادي، بالهوة الثقافية Cultural Lag أو التخلف الثقافي.

ويترتب على نظرية اوجبيرن ملاحظتان هما:

- أن التغيرات المادية أسرع في تراكمها من التغيرات اللامادية.
- أن التغيرات المادية تصبح علة في تغير الثقافة اللامادية، وترجع عملية تخلف اللاماديات عن الماديات في التغير **إلى عدة أسباب وهى** [(١)]:
- الميل للمحافظة على القديم فكل الثقافات تحاول أن تبقى على ثرائها الفكري خوفا من التجديد.
- الجهل بحقيقة التجديد والاختراع وعدم معرفة طريقة استخدامه مما يؤدى بالتالي إلي رفضه في النهاية.
- النزعة المحافظة لدى كبار السن واستاتيكية العادات والتقاليد.

هذه عقبات تقف أمام التغير اللامادي. في حين أن الماديات لا تعترضها مثل هذه العقبات. وحينما يحدث التغير المادي نتيجة للاختراع أو الاكتشاف فان التغير اللامادي يأتي بعده من الزمن، فاختراع باستور Pasteur الطبي لم يؤخذ به إلا بعد مضى وقت طويل حتى بدأ يؤثر في بعض الظواهر الاجتماعية. [(٢)]

ومن العلماء الذين يقولون بالنظرية التكنولوجية العالم نمكوف Nimkoff الذي درس اثر التكنولوجيا في الأسرة وإحداث التغيرات الاجتماعية فيها [(٣)].

[(١)] د.محمد عبد المولى،التغير الاجتماعي، دار مجدلاوي،الأردن ، ط١٩٨٧،١، صـ١٢٠.

<u>وراجع أيضا لمزيد من التفاصيل :</u>

Ogburn and others: op.cit.p. ٢٣.

[(٢)]المرجع السابق ، صـ١٢١.

<u>وراجع أيضا لمزيد من التفاصيل :</u>

Ogbern and Nimkoff: A handbook of sociology. Op. cit.pp. (٥٢٧- ٥٥٠).

[(٣)] http://www.a١١g.com/vb/t٧٨٣٥-٣.html.

وقد بين أن الثورة الصناعية هي المسئولة عن التغيرات التي حدثت للأسرة فانتقال الإنتاج من البيت إلى المصنع ساعد ذلك على نشأة المدن الصناعية وأصبحت ذات أنماط اجتماعية متميزة من الثقافة هي ثقافة المجتمع الحضري الحديث وقد ترتب على الثورة الصناعية كثير من التغيرات الجوهرية التي أصابت مختلف النظم والمؤسسات داخل المجتمع.

وقد أدت الثورة الصناعية إلى تقليص حجم الأسرة فأصبحت صغيرة نووية واقل استقرارا من الأسرة في المجتمع الزراعي.

ويرى نمكوف أن العلاقة بين التغير التكنولوجي والتغير الأسرى في العمليات التالية: (١)

- أدت الصناعة إلى تخفيض أو إنهاء الإنتاج المنزلي الأمر الذي نجم عنه إلغاء الوظيفة التي كانت للأب في رئاسة العمل الزراعي واليدوي عموما.
- وقد نتج عن عمل الرجل خارج المنزل أن ترك تدبير شؤون البيت والتربية للمارة فزاد سلطانها من ناحية عامة.
- وان خروج المرأة للعمل قد منحها استقلالية اقتصادية أدت إلى المزيد من الحرية وتعزيز فكرة المساواة بين الجنسين.
- نشأت ظاهرة المدن الصناعية والمجتمعات الحضرية ونمو الخدمات العامة وإسناد هذه الخدمات إلى مؤسسات تابعة للدولة.

وخلاصة القول، أن القائلين بالنظرية التكنولوجية في التغير يرون أن التغيرات الاجتماعية تعود إلى العامل التكنولوجي وان التكنولوجيا هي أول ما يتغير وان اللاماديات لا تزامن الماديات في تغيرها مما ينتج بالتالي ما يسمى بالفجوة الثقافية.

---

(١) عبدالله ماجد، التغير في نمط الحياة وعلاقته ببعض المتغيرات السلوكية والثقافية،رسالة ماجستير غي منشورة، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس،٢٠٠٥.

وانظر أيضا :

د.محمد عبدالمولى، مرجع سابق ، صـ ١٢٠.

وراجع أيضا:

M. Nimkoff and OGBURN: Technology and the changing family. Houghton Mifflin Co.. Boston. ١٩٥٥. pp. (٣٠٥ – ٣٢٣).

ويؤكد "اوجبيرن" على أن الثقافة المادية تغيرت لدى المجتمعات الغربية بشكل واضح في السنين الأخيرة في حين بقيت الثقافة اللامادية على عهدها كالنظام السياسي والعائلة وبقية اللاماديات.

وتتلخص الانتقادات الموجهة للنظرية التكنولوجية فيما يلي:

- لا تتأثر الثقافة اللامادية بالثقافة المادية وإنما تتأثر بثقافة لا مادية من جنسها. وقد قال بذلك من قبل ابن خلدون، ودور كايم، في أن الظواهر الاجتماعية تتأثر بظواهر طبيعة وبظواهر اجتماعية، وقد تؤدى الأيدلوجيات السياسية والاجتماعية إلى تغيير واسع في حياة المجتمع كما وكيفا أكثر من تأثير النظام التكنولوجي بأسره.
- أن كثيرا من المجتمعات اليوم تقدمت في النواحي اللامادية دون أن يصاحبها تقدم في النواحي المادية. كالمجتمعات العربية التي تقدمت في التعليم مثلا دون التقدم في التكنولوجيا.
- صعوبة قياس مدى التغيرات قياسا محددا – ناهيك عن تحديد المدة الزمنية الفاصلة الأمر الذي يستدعى النسبية والأحكام القيمية.

وبالنظر إلى وجاهة هذه الانتقادات للنظرية التكنولوجية فان التكنولوجيا لا تفسر مقولة التغير الاجتماعي لان عملية التغير الاجتماعي معقدة وتتطلب أكثر من عامل واحد ومع ذلك تبقى نظرية التكنولوجيا ذات أهمية في تفسير عملية التغير الاجتماعي.

رابعا : نظريات التغير الثقافي Theoriae change culturelle

– تمهيد

تختلف المجتمعات عن بعضها باختلاف الثقافة التي تتميز بين الشعوب ، كما أن الثقافة تختلف النظرة إليها ، وتتعدد تعاريفها كما بينا في الفصل الأول من هذا البحث.

فالأفكار والقيم و الأيدولوجيا وغيرها تعتبر من ميكانيزمات التغير الاجتماعي عند القائلين بهذه النظرية، ولما كانت الثقافة تنتشر لذا ، تعتبر سبباً في تغير مجالات عديدة في المجتمع الواحد وفي غيره من المجتمعات الأخرى فحينما يتبني مجتمع قيماً معينة فإنها تؤثر في نظر أفراده نحو العلاقات الاجتماعية القائمة بينهم وفي اتجاهاتهم بشكل عام [١].

---

[١] مرجع سبق ذكره ، صـ ١٤٦.

ولقد أدت كثير من الحركات الفكرية إلي تغيرات اجتماعية واسعة مثل حركة النهضة الأوروبية و فلسفة الثورة الفرنسية وغيرها من الحركات الاجتماعية و السياسية و الدينية .

كما أن الثقافة تعتبر عاملا للمنافسة الاجتماعية بما ينتج عنها من صراع فكري بين الفئات المختلفة في المجتمع مما يؤدي بالتالي إلي حدوث تغير اجتماعي جديد [١].

وتنطوي تحت إطار العامل الثقافي اتجاهات عديدة يجمعها خيط واحد هو قولها : إن العناصر الثقافية تتفاعل مع بعضها مؤدية إلي التغير الثقافي ،ولكنها تختلف حول الطريقة المؤدية إليه غير أن الثقافة تبقي حقلا محوريا بينها .

ويمكن حصر الاتجاهات المختلفة القائلة بالعامل الثقافي في التغير في ثلاثة أتجاهات رئيسية هي :

١- نظرية الانتشار الثقافي .

٢- نظرية الارتباط الثقافي .

٣- نظرية المتناقضات الثقافية .

وهي تركز علي آليات التغير الثقافي ومصادره ،وهل هي داخلية أم خارجية ؟ وكيف يكون ذلك ؟

وسنعرض آراء هذه النظريات المتشابهة المختلفة على النحو التالي :

١- نظرية الانتشار الثقافي :

تنطلق النظرية الانتشارية من أن التغير الثقافي يرجع غلي عامل الانتشار فالانتشار عملية تنتشر بموجبها سمات ثقافية من منطقة إلي أخري ،وإلى أن تعم تلك السمات أنحاء العالم ، لأن من سمات الثقافة الانتشار وتميز هذه النظرية بين انتقال التراث وانتشاره ، فيعني **الأول** : الانتقال الثقافي عبر الأجيال (من جيل إلي آخر) داخل المجتمع ، أما **الثاني** فهو يعني: انتقال سمات ثقافية من مجتمع إلي آخر .وبمعني آخر أن التراث يعمل وفق عامل لزمن ،بينما الانتشار يعمل وفق عامل المكان [٢].

وترجع هذه النظرية التغيرات التي تحدث في مجتمع إنما تأتي نتيجة استعارة سمات ثقافية من مجتمع ثان أي أن التغيرات الثقافية ترجع في مصدرها إلي ثقافة أخرى .

---

[١] http://www.sociologyguide.com/social-change/impact-of-technology-change.php.
[٢] http://anthro.ahlamontada.net/montada-f٤٧/topic-t٦٥١.htm .

انطلاقا من ذلك ، تبني النظرية أفكارها علي عامل الانتشار ، وهو في كل الحالات لا يعنــي انتقــال الأفـراد، وإنمــا انتقــال الـسمات الثقافيــة .وقـد جـاء مـصطلح الانتـشار الثقـافي Diffusion Culturelle في كتابات علماء الأنثروبولوجيا ، حيث ذهب تايلور Taylor في كتابة ((الثقافة البدائية)) إلي ان فكرة الانتشار الثقافي جاءت لتكشف عن سر التشابه لكثير من السمات و العناصر الثقافية في مجتمعات متباعدة عن بعضها مرجعاً ذلك التشابه إلي انتشار الثقافة و انتقالها من مصدر واحد ، أو من عدد من المصادر ، نتيجة للاتصال الثقافي بين تلك المجتمعات .وقد يكون هجرة العنصر الثقافي كاملة أو جزئية [١].

وتعتمد عملية الانتشار علي عامل الاختراع الذي يعتبر أصل الثقافة الجديدة ،ويؤدي في النهاية إلي استمراري بناء الثقافة وحفظها من الفناء وإما آليات الانتشار فهي متعددة منها : الهجرة و الاستعمار و الثورة وغيرها ولا تخلو عملية الانتشار من وجود عوائق ، الأمر الذي يؤدي إلي مقاومة الثقافة المستعارة ، وإبطاء عملية التغير عموماً.

ويبدو ذلك بوضوح ، حينما تترسخ عناصر ثقافية في مجتمع ، فإنه في هذه الحالة يصعب إحلال عناصر جديدة لتأخذ مكاناً في النسق القائم ، الدليل علي ذلك ، أن الديانتين التوحيديتين – المسيحية و الإسلام – لم تنتشرا في أراضي بعضهما البعض إلا بصعوبة جداً ، في الوقت الذي كان انتشارهما بسهولة في الأقطار الأخرى ذات الأديان المختلفة وفي كل الحالات يمكن ملاحظة العناصر المعوقة للانتشار.

وهي تركز علي انتقال الثقافة سواء عن طريق النقل أو الغزو أم الاستعارة متتبعة انتقال العناصر الثقافية عبر المكان وتري أن الهجرة تؤدي إلي انتقال وحدات ثقافية كبيرة ،وإما الاستعارة فتؤدي إلي انتقال وحدات ثقافية بسيطة لا تحدث في البداية تغيرا يذكر في المجتمع الجديد.

تعقيب

يتبين مما سبق أن النظرية الانتشارية تؤكد على الانتشار الثقافي عاملاً للتغير الاجتماعي .وأدت إلى الاهتمام من جديد بتاريخ الثقافة ،ودراسة الروابط الثقافية بين المجتمعات، **وأن هذه النظرية رغم أهميتها العلمية ، إلا أنها لا تخلو من النواقص التالية :**

[١] د.عبدالعزيز شرف، وسائل الاعلام ولغة الحضارة، مؤسسة مختار وعالم المعرفة، القاهرة، ١٩٩٠.

أولاً: إن التركيز علي العامل الخارجي في عملية التغير الاجتماعي ينفي العوامل الداخلية التي تؤدي إلي التغير ،وإلغاء لفاعلية المجتمع وآليات التغير فيه ،ويحرم المجتمع من الابتكار و الاكتشاف وهذا ينافي الحقيقة الواقعية ، حيث أن القيم السائدة و الأيدولوجيات وكل عناصر الثقافة تتفاعل وتؤدي بالتالي إلي التغير.

ثانياً: إن عامل الإدارة في التغير بعد عاملاً مهماً في الوقت الذي يكون مهملاً لدي الانتشاريين.

ثالثاً: ومن جهة أخرى لم يفسر الإنتشاريون كيف ولماذا تنتشر السمات الثقافية من مجتمع دون آخر ؟ الأمر الذي كان مهملاً عندهم .كما أنهم لم يفسروا أسباب انتشار الثقافة.

ولم يتنبه الإنتشاريون إلى عملية انتشار الثقافية وهي عملية معقدة في الوقت الذي ذهبوا فيه إلى أن الانتقال يكون ميكانيكياً ،وفي ذلك تبسيط لعملية الانتقال والاستقبال الثقافي .كما أن النتائج التي توصلوا إليها لا تخدم نظرية عامة في التغير الثقافي .

٢- نظرية الارتباط الثقافي :

تبقي نظرية الارتباط الثقافي في دائرة العامل الثقافي ،وترجع التغير الثقافي نظرية الانتشار الثقافي .وهي تري أن التغير الاجتماعي يأتي من العناصر الكائنة في المجتمع وليس من خارجه .

ويمثل هذا الاتجاه العالم سوروكين Sorokin شارحاً ذلك من كتابة المعروف باسم (الديناميات الثقافية و الاجتماعية) وهو يتفق مع المؤرخين في أن هناك جوانب فريدة غير متكررة في التغير الاجتماعي .

ويري أن الاتجاه العام للتغير الاجتماعي يأخذ شكل التقدم المضطرد حتى يصل إلي حد معين، ثم يحدث جمود ، ثم تطور معاكس حتى يصل إلي حد آخر معين ، ثم يرتد من جديد في الاتجاه المضاد ، أي أن نمط التغير في أحد الاتجاهين خلال نمط الثقافة المختلفة ،وفي الاتجاه الأخر خلال النمط الفكري[١].

ويؤكد سوروكين أن الفترة المتحركة لنمط التغير تمثل خاصية كامنة في النسق الثقافي ذاته: فالثقافية بطبيعتها تتغير ، فالتغير عنده سنة الحياة ويبقي تأثير العوامل الطبيعية محدوداً.

وتقوم نظرية سوروكين في الارتباط الثقافي علي مبدأين أساسيين هما: مبدأ التغير الداخلي الموروث، ومبدأ الحدية في التغير ،ويقوم المبدأ الأول : على حتمية التغير في المجتمع

---

[١] نيقولا تياشيف، مرجع سابق ، ص ٤١٩

،وأن كل المجتمعات في تغير مستمر حتى ولو بدأت ثابتة من الخارج، فالتغير سنة الحياة، وأن العناصر الثقافية تؤثر في بعضها وهي أجزاء مترابطة الحلقات ،فعملية المواليد والوفيات تؤثر في النمو السكاني ،وهذا بدوره في معدل متوسط دخل الفرد الذي ينجم عنه رخاء اقتصادي أو فقر وهو بدوره يؤثر في عملية المواليد و الوفيات ، أي أن أجزاء المجتمع سلسلة متصلة الحلقات .

ويؤكد – في هذا المبدأ – أن التغير الذي يحدث في نظام اجتماعي إنما يكون نتيجة لسلسلة التغيرات التراكمية الموروثة التي تحدد مستقبل التغير ، فالبذرة مهما كانت البيئة المحيطة بها لا يمكن إلا أن تنمو علي شكل نبات . أي ما هو موجود بالقوة سيكون موجوداً بالفعل – نظرية القوة الفعل عند هيجل – وأن تأثير العوامل الخارجية ليس بشأن يذكر في توجيه التغير ، أما العوامل الداخلية الموروثة .ولهذا يمكن التنبؤ بما سيؤول إليه النظام التغير في المستقبل .

أما المبدأ الثاني : فيقوم علي حدية العلاقة السببية بين المتغيرات المترابطة في تحديد عملية التغير ،وفي إطار الممكنات المختلفة للمتباينات الأساسية للأنظمة الاجتماعية فلكل نظام ممكنات متباينة، كنظام الاقتصادي الذي لا يتعدى المتباينات المعروفة :وهي الصيد و الرعي و الزراعة و التجارة والصناعة وهي تتكرر عبر العصور دون أن تسير سيراً مستقيماً في تغيرها.

٣- <u>نظرية الصراع الثقافي (المتناقضات الثقافية) :</u>

تضم نظرية الصراع اتجاهات عديدة في حل إشكالية التغير الاجتماعي منها الاتجاه الماركسي الكلاسيكي و الاتجاه الماركسي الحديث و اتجاهات أخري الإ أن العنصر المشترك بينها يتمحور في كون التناقض الذي يؤدي إلي الصراع هو وراء عملية التغير الاجتماعي[١].

والصراع عملية اجتماعية توجد بأوجه مختلفة في الحياة الاجتماعية ، بأن المتناقضات الثقافية تنبع من داخل المجتمع ،ويؤدي إزالة هذه التناقضات إلي تغيرات اجتماعية فيه ،ويشبه ذلك إلي حد كبير نظرية فرويد S.Freud النفسية [٢]، أي يتم حسم الصراع بإنهاء جانب من العناصر الثقافية لحساب عناصر أخرى ، ويكون ذلك إما باستبدال عناصر جديدة وإما بتنمية العنصر الغالب في الثقافة، وفي كلتا الحالتين يؤدي الأمر إلي تغير داخل الثقافة .أي أن التصادم بين القيم مثلا يؤدي إلي التغير في نهاية الأمر .وتعتقد هذه النظرية أن الصراع يمنع

---

[١] د. حسين عبدالحميد، مرجع سبق ذكره،صـ ١٧٠ .

وانظر أيضا:

د.علي عبدالرزاق جلبي وآخرون،علم الاجتماع الثقافي، دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية ،صـ١٨٣.

[٢] http://www.jammoull.net/Forum/showthread.php?t=٦٧٩٨.

تحجز النظام الاجتماعي ،وذلك بإيجاد ضغط من أجل الابتكار و الإبداع .فلا بد للنظام الاجتماعي من صراع لكي يحدد علي الأقل طاقاته ،ويعيد الحياة إلي وقاه المبدعة ولولا هذا الصراع لانهارت الثقافة الإنسانية عموماً.

وللصراع أوجه عدة : فمنه الصراع السياسي ،والصراع الطبقي و الصراع الصناعي و الديني و العرقي وما إلي ذلك .وهناك الصراع علي مراكز القوة المختلفة للاستئثار بالسلطة أو الثروة أو المركز الاجتماعي ،ولا يؤثر الصراع في النظام الاجتماعي فحسب وإنما يؤثر في باقي الأنظمة الأخرى وخاصة في مجال النظام الاقتصادي ، فقد نتج عن عمليات الصراع بين نقابات العمال وأرباب العمل أن تحسنت أجور العمال ومن ثم زادت حجم الاستثمارات ،فتحسنت التقنيات في العمل ، وعلي العكس، في حال عدم وجود صراع يذكر بين النقابات وأرباب العمل فسيؤدي إلي ركود الاقتصادي، وحسب هذه النتيجة فسرت حركة الانتعاش الاقتصادي في الولايات المتحدة و الركود الاقتصادي في بريطانيا .

ولا شك أن نتائج الصراع ليست كلها إيجابية ، وإنما قد يؤدي إلي نتائج سلبية تدمر الدافع للإبداع الفني في أثناء عملية الصراع الصناعي .

وتفسر هذه النظرية التغير الاجتماعي بالرجوع إلي المتناقضات الثقافية داخل المجتمع ،وكلما زادت هذه التناقضات أدت إلي زيادة حدة الصراع ،وبالتالي إلى تعميق حدة التغير الاجتماعي.

ويؤكد كارل ماركس في المادية التاريخية، إن تاريخ المجتمعات هو تاريخ الصراع بين الطبقات، وهو صراع مبني علي التناقض بينها .فقد أدي الصراع بين عبيد الأرض وسادتهم إلي نشوء نظام اجتماعي جديد – النظام الرأسمالي –الذي جاء علي أنقاض النظام الإقطاعي .كما أن الصراع بين طبقة البروليتاريا والرأسمالية إلي نشوء نظام اجتماعي جديد هو النظام الاشتراكي الذي حل محل النظام الرأسمالي .وفي هذا المعني يقول كارل ماركس (إن تاريخ كل مجتمع إلي يومنا هذا – ثم نضيف أنجلز فيما بعد – ما عدا الشماعية البدائية – لم يكن سوي تاريخ نضال بين الطبقات فالحر و العبد ،والنبيل ،العامي و السيد و الإقطاعي والقرن و المعلم و الصناع أي باختصار المضطهدون و المضطهدون ، اكنوا في تعارض دائم، كانت بينهم حرب مستمرة ..تنتهي دائماً بانقلاب ثوري يشمل المجتمع بأسره ..أما المجتمع البرجوازي الحديث الذي خرج

من أحشاء المجتمع الإقطاعي الهالك ،فإنه لم يقض علي التناقض بين الطبقات بل أقدم طبقات جديدة محل القديمة ....) [١].

ولقد وجهت لنظرية التناقضات عدة انتقادات مهمة، رغم وجاهة مقولاتها في التغير الاجتماعي ، فيؤخذ عليها ما يلي :

١- لقد أغفلت هذه النظرية القائمة علي التناقض بين الطبقات وظيفة النسق السياسي ، دور الموقف العسكري ومنجزات التكنولوجيا ...وكلها عوامل مهمة في إحداث التغير الاجتماعي ، كما نشاهد في مجتمعات اليوم . ويؤكد كارل مانهايم Karl Mannheim علي وجود عوامل عديدة تعمل علي تحديد مسار المجتمعات ، وتشكيل أنساقها وبرامجها ونظمها .ومنها التكنيك السياسي، والتكنيك الحربي ، والتنظيم الاجتماعي ، وما إلي ذلك ،وهي عوامل تؤدي إلي تغيرات في سمات ثقافة المجتمع ،وفي أنساقه ونظمه [٢].

٢- لا يمكن أن نرجع كل التغيرات الاجتماعية في المجتمع إلي حالة الحرب الدائمة فهذا يعيدنا إلي نظرية هوبز ((الإنسان ذئب لأخيه الإنسان)) فالمجتمعات اليوم تصنع التغير – غالباً وفق إدارة جماعي ديمقراطية وتعاون موجه نحو أهداف مستقبلية مرغوبة .

٣- إن التناقض موجود في ثقافة المجتمع ،ولكن ليس بالضرورة أن تؤدي هذه التناقضات إلي صراع فتغيير جذري إيجابي فقد خفت حدة الصراع في المجتمعات الحديثة نتيجة للإصلاحات المستمرة وبالمعالجة الفورية لتلك التناقضات .

---

[١] مرجع سبق ذكره، صـ٣٢.

وانظر أيضا:

أوسيبوف– قضايا علم الاجتماع – دراسة سوفيتية مقدمة العلم الاجتماع الرأسمالي.ترجمة سمير نعيم وآخرون،دار المعارف القاهرة، ١٩٧٠.

[٢] مرجع سبق ذكره،صـ١٥٨.

<u>وراجع أيضاً لمزيد من التفاصيل:</u>

Karl Mannheim :Man and Society in an age of reconstraction (Trans) Kegan Paul London,١٩٤٢, pp.(٢٤٦-٢٤٨)

٤- تفسر نظرية الصراع الثقافي عموماً التناقض غير أن مفهوم الصراع غير واضح عند المفكرين – عدا المفكرين الماركسيين – فيختلط أحياناً مع مفهوم التنافس ،وفي ذلك مغالطة لمفهوم التنافس و الصراع لأن الاختلاف واضح بينهما في التحليل السوسيولوجي [١].

٥- وأخيراً تبقي نظرية المتناقضات في إطار النظريات ((وحيدة العامل)) وهي كما قلنا لا تستطيع أن تفسر عملية التغير الاجتماعي المعقدة ، تلك التي تحتاج إلي تضافر عوامل عديدة لتفسيرها .

تعقيب

تتحور نظرية الصراع الثقافي في كون التناقض الذي يؤدي إلي الصراع هو وراء التغير الاجتماعي وحيث أن نتائج الصراع ليست كلها إيجابية ولما كان تغير هذه النظرية للتغير الاجتماعي بالرجوع إلي المتناقضات الثقافية داخل المجتمع ،وكلما زادت هذه المتناقضات أدت إلي زيادة حدة الصراع وبالتالي تعميق حدة التغير الاجتماعي كما يؤكد علي ذلك النظرية الماركسية وتعج نظرية التناقض الثقافي وحيدة العامل ولا تستطيع تفسير عملية التغير الاجتماعي المعقدة و التي تحتاج لتضافر عوامل عديدة لتفسيرها.

خامسا: العولمة

مع تبلور شكل جديد لنظام عالمي لم تتحد ملامحه بعد تثور قضايا وإشكاليات حول طبيعة هذا النظام وملامح تشكله ومدى قدرته على توحيد أطرافه وظاهر كونته وأهدافه الواضحة والكافية ومن له الحق في إدارة شئونه وهل يحقق مصالح كافة الذين ينتمون إليه من الدول والأمم وأثر تشكله على البنى التقليدية المنتشرة في الجزء الجنوبي من العالم [٢].

---

[١] هناك اختلافات بين مفهوم التنافس Competition ومفهوم الصراع Conflit من ناحية المصدر والهدف والوسيلة فالتنافس مصدره التباين بين المصالح وهدفه الانتصار علي الطرف الآخر ،وتحقيق النجاح، ووسيلته التباري المشروع و المقنن من أجل الوصول إلي الهدف أما الصراع فمصدره التعارض الشديد بين مصالح الأطراف المتنازعة وهدفه إنهاء مصالح الطرف الأخر ولو أدي ذلك إلي القضاء عليه ووسيلته الثورة، والتغير عن طريق الصراع يكون أعمق وأبعد أثراً من التغير الذي يأتي عن طريق التنافس .

[٢] د. حمديه زهران، دراسات في العولمة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ٢٠٠٣، ص ٩٥.

ولعل أهم التساؤلات المثارة تشير ضمنا إلى قضايا وإشكاليات تعبر عن هموم الإنسان المعاصر تبدأ بماهية العولمة الكوكبية هل هي دعوة إنسانية تطرف إليها الذهن الرأسمالي بعد فقدان أنسنه الحداثة؟، أم هي دعوة ديمقراطية ستحدثه لتأكيد الذات المركزية بأسلوب إنساني مقبول من العالم أجمع؟، هل هي ليبرالية قادرة على إلغاء الحواجز بين الدول؟ أم تأخذ في اعتبارها خصوصية الدول وسيادتها الوطنية وهويتها القومية؟ ما مدلول العولمة في فكر أبناء دول الجنوب الفقير؟ ما الدور الحقيقي الذي تقوم به الشركات متعددة الجنسيات في عولمة اليوم؟ هل انتهى دور المبدع ليحل محله مروج السلعة وبائعها في ظل نظام العولمة؟ هل لفقراء العالم مكان على الخريطة الكوكبية الجديدة؟ من له الحق في إدارة شئون العولمة كنظام يتخطى الحدود بين الدول؟ أن الهوية الوطنية في ظل تشكيل المواطن الكوني وسيادة قيم الفردية؟ وما علاقتها بالشخصية الوطنية؟ لماذا يتم اختراق الثقافة الأمريكية لثقافات الشعوب لتصبح ثقافة عالمية؟ ما هي عناصر الجذب التي تمتلكها الثقافة الأمريكية؟ ولماذا يقبل عليها المواطنون في دول العالم أجمع؟ (١).

أسئلة كثيرة تتضمن إجابات تحتاج إلى دراسات أعمق وشواهد واقعية، لكنها تنطوي على رؤية مخالفة لرؤية الداعمين للعولمة والمؤيدين للثقافة الكونية الجدية لذا سوف نعرض في التالي لماهية العولمة وأهدافها المعلنة والخفية، ثم ننتقل إلى اعتبارات أساسية في تحليل آليات العولمة وموقف الدول الفقيرة منها.

العولمة نظام قديم في ثوب محكم:-

"جيران في عالم واحد" Our Global Neighborhoodهو شعار توثيقي لنظام جديد آخر في دور التشكيل ترتسم فيه معالم طريق يقود الدول تخيل بنائي كقرية كونية صغيرة تضم الأمم والشعوب وتتأكد فيها الحاجة إلى نظام قيم مشتركة، ونظام أخلاقي مدني عالمي، وقيادة مستنيرة تقود الشعوب إلى جوار دولي واحد.

وهكذا تصبح العولمة أو الكونية Globalization هي العملية التي يتم بمقتضاها إلغاء الحواجز بين الدول والشعوب والتي تنتقل فيها المجتمعات من حالة الفرق والتجزؤ إلى حالة

---

(١) د. أحمد مجدي حجازي، آليات العولمة، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٠، ص ٦٨.

الاقتراب والتوحد، ومن حالة الصراع إلى حالة التوافق، ومن حالة التباين والتمايز إلى حالة التجانس والتماثل، وهنا يتشكل وعي عالمي وقيم موحدة تقوم على مواثيق إنسانية عامة [١].

ولقد عزز إلغاء القيود التنظيمية، والتفاعل مع التغيرات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحاسبات، التحرك نحو سوق عالمية مشتركة، كما أسفرت الأنماط المتغيرة للنمو الاقتصادي خلال العقود القليلة الماضية عن أقطاب جديدة للديناميكية، فقد أزاحت ألمانيا واليابان، اللتان هزمتا في الحرب العالمية الثانية، كلا من المملكة المتحدة وفرنسا من زمرة النخبة الاقتصادية، وأخذت مناطق جديدة للتذبذب الاقتصادي الباهرة "النمور" الآسيوية الأربعة" والصين، مع وجود بلدان مثل الهند واندونيسيا لا تتخلف كثيراً عنها، على نقل مركز الجاذبية الاقتصادية في العالم [٢].

وفي ضوء مقولة العولمة وأهدافها يصبح من الضروري ربط تدويل الاقتصاد بتدويل الثقافة، حيث إعادة النظر في بعض المفهومات التقليدية التي كانت سائدة قبل بزوغ هذه الفكرة، فلم يعد هناك . على سبيل المثال . شرق يوضع مقابلا للغرب واختفى مفهوم الشيوعية وأصبح النظام الرأسمالي هو النموذج السائد الذي يخفي أوجه التمايز في طرق تنظيم اقتصاد السوق، وبالمثل، فإن تقسيم العالم إلى شمال وجنوب لم يعد له مكان في قاموس الجغرافيا، حيث تم إلغاء الحواجز والمسافات وغابت الصراعات الحادة التي كانت تميز الحرب الباردة، وترتبط عملية العولمة بتدويل النظام الاقتصادي حيث يتم توحيد الكثير من أسواق الإنتاج والاستهلاك، وترتبط مصالح الفئات الأكثر اهتماماً بالأنشطة الإنتاجية، تتداخل فيما بينها، وتتجه نحو توحيد الثقافات، وتظهر ثقافة متبلورة، عالمية تتسم بخصائص مميزة، كما تقوم تلك العملية (العولمة) بربط أجزاء العالم، على الرغم من تباعدها وانفصالها جغرافيا وسياسياً وعرقياً، بروابط عدة وإمكانات تواصل آنية [٣].

وبرغم أنه يبدو أن العولمة هي دعوة جديدة إلا أنها لا تختلف كثيرا من حيث أهدافها أيديولوجيات الداعين لها عن النظام الرأسمالي الذي مر بمراحل تطورية، تحول في كل مرحلة

---

[١] محمد عبد التواب شاهين، مجتمع العولمة، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠١، ص ٧٥.

[٢] المرجع السابق، ص ٧٦.

[٣] د. بثينة مهدي، ثقافة العولمة، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ٢٠٠٥، ص ٦٢.

منها من آليات الهيمنة تبعاً لطبيعة أزمات النظام الداخلية وتبعاً لمتغيرات العالم المتطور، فالنظام واحد والهدف واحد ولا فرق بينهما إلا في القالب الجديد إلا وهو الإنسانية والمساواة وهي شعارات شهدناها في الكلمات أكثر منها في الأفعال، هذا بالإضافة إلى أن ما يحدث بالفعل هو "أن العالم يزداد تشر ذما بازدياد وتأثر توحيده" كما يقول المفكر الفرنسي دوبريه ويعني بذلك كلما تعمقت الكوننة الاقتصادية تشرذمت الأبنية السياسية، فتظهر النزعات القومية كرد فعل لهذه العملية، هذه النزعات التي قد تأخذ أحياناً صوراً بالغة التطرف (دفاعاً عن الانتماء سواء كان وطنياً أو قومياً أو دينياً)، بالإضافة إلى أن هذا الاتساق الكوني مفروض من الشمال ومن قبل الولايات المتحدة الأمريكية وبالذات على الجنوب، بل على دول الشمال أيضاً بهدف تعميم نظم الحياة والثقافة الأمريكية، لذا فإنها عولمة مصطنعة أو زائفة، لا تبادل فيها ولا تعامل بالمثل أنها كما يقول دوبريه أشبه بتمويه الطابع المحلي بطابع شمولي جامع، وتغليف ثقافة معينة، وهي ثقافة الأشد يسرا بطابع الحضارة الكونية [١].

والكونية بهذا المعنى، عملية تاريخية موجهة من دول الشمال، تحكم تفاعلاتها مجموعة من القيم لدول عظمى في النظام العالمي من أبرزها الولايات المتحدة الأمريكية التي تسعى إلى تسيير نموذجها الحضاري في الاقتصاد حيث آلية السوق وحرية التجارة هي المبادئ الأساسية، وفي السياسة حيث تبرز شعارات الديمقراطية وحقوق الإنسان، وفي الثقافة حيث يتم التركيز على الفردية وحرية الإنسان، وبغض النظر عن تأثير الكوننة على تهميش البنى التقليدية وتغريب الإنسان فيها، فلعل شعار "جيران في عالم واحد" يساهم في حل المشكلة[٢].

٢- اعتبارات أساسية في تحليل العولمة:

١. لا يزال السجال يدور حول مفهوم العولمة وحول مختلف ممارساتها.

٢. العولمة بالمفهوم المتداول الآن وبعد سقوط نظام القطبين، واندثار، العالم الثالث "لم تعد منسوبة إلى كلمة" عالم" وهو مجموعة دول مستقلة، ذات سيادة، بل أصبحت منسوبة ومنذ عقدين تقريباً إلى كلمة Globe إلى كوكب الأرض وتعرب بكلمة كوكبة Globalization ،

---

[١] د. علي فاروق، العولمة في علم الاجتماع المعاصر، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ٢٠٠١، ص ٨٨.

[٢] د. مصطفى الحسيني، الكوكبية، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٢، ص ٤٨.

وتصبح العولمة كعملية هي ترجمة لكلمة Globality وهي العملية التي تملك آليات التطبيق أي تحويل العالم إلى شكل موحد يلغي الحدود بين الدول والأمم [١].

٣. عولمة اليوم تتجاوز الحدود، ولا تقر بالوطن باعتباره الفسحة الوحيدة المتاحة التي يستطيع فيها الناس ممارسة حقوقهم السياسية كاملة هنا، أو منقوصة هناك.

٤. تعني العولمة في حياة الشعوب الأكثر فقراً للتعبير الصارخ عن الهوة السحيقة المتزايدة عمقاً والتي تفصل بين قدرات هذه الشعوب على تحقيق مطامحها، وبين القرارات الكبرى التي تحدد مصيرها، وتؤخذ دائما بمعزل عنها خارج الحدود.

٥. العولمة الكوكبية هي نتاج متغيرات متلاحقة تكرست بانتهاء الحر ب الباردة أنها مرحلة جديدة، يسميها البعض "مرحلة ما بعد الامبريالية" ويسميها البعض الآخر مرحلة "ما بعد التنمية" ويتفق الجميع تقريباً على كونها الوليد الشرعي للشركات متعددة الجنسية، تلك الشركات التي استطاعت السيطرة على الكوكب اقتصادياً واجتماعياً وسياسياً وثقافياً دون أن تنتمي إلى وطن محدد أو إلى دولة معينة.

٦.غياب الصفة الوطنية عن هذه الشركات، لا يجعلها ملك البشرية جمعاء، إنها ملك الأغنياء في دول الشمال تحديداً، حيث تغزو بنشاطاتها المتنوعة، عشرات البلدان وتنتج في عشرات البلدان الأخرى مصنعات وفق نظام الإنتاج عن بعد Tele Production.

٧.في ظل العولمة يختفي دور المصمم أو المبدع، ليحل محله مروج السلعة وبائعها، تلك السلع التي تنتجها الشركات متعددة القوميات وفق نظام الإنتاج عن بعد [٢].

٨. من يحلل الخطاب السياسي في ظل عولمة اليوم يجد اختفاء كلمة استقلال أو كلمة وطني أو عبارة تقرير المصير، وحلت كلمات أخرى ومفردات مكرسة لوصف السوق المعولم ولشرح قواعده ولمديح مزاياه، وكيفية التعامل معه باعتباره القدر، يصنع مستقبل الناس المصير.

٩.لقد تحول معظم المسئولين في لقاءاتهم وأسفارهم إلى رجال أعمال يعقدون الصفقات ويستجدون القروض ويحضون الأغنياء على الاستثمار وفق معايير هذه الأيام، هنا وهناك، في بلاد الفقراء الواسعة، لقد تحولوا إلى باعة متجولين لصالح الشركات متعددة الجنسيات.

---

[١] المرجع السابق، ص ٥١.

[٢] د. هناء الجوهري، فكر ما بعد العولمة، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٥، ص ٨٦.

١٠.العولمة الكوكبية تستهدف الشرائح القادرة على الاستهلاك في كل مكان فلا مكان لفقراء في حساب الشركات متعددة الجنسيات، وهي تنظر إلى كوكب الأرض وقد جعلته سوقا واحدة، مفتوحة أمام بضائعها.

١١.تحتل التقنيات الحديثة والتكنولوجيا شديدة التعقيد موقعاً محدداً في حسم معركة التنافس بين الشركات متعددة الجنسيات، فهي تساعد في تخفيض كلفة الإنتاج بالتقنية، ويتقلص العديد من العاملين، لذلك تتفق هذه الشركات والنظم السياسية الملحقة بها الكثير من الأموال على البحوث العلمية لا لخفض تكلفة المنتج فقط، بل لاستنباط تكنولوجيا أكثر تقدماً تخلق بدورها حاجات جديدة، عن طريق إنتاج سلع جديدة ثم تعمل بعد ذلك، على جعل استهلاك هذه السلع نمطاً يعمم السوق المكوكبة المعمولة في كل مكان، تملك فيه البشرية القدرة على الشراء، ويتساوى في ذلك كل ما هو ضروري في حياة الناس من مأكل وملبس وموسيقي وغناء وغيرها [١].

١٢.يجب أن نتعرف بأن الهوية هي صفات وأحاسيس ونمط حياة هي في كل شيء في الملبس والمأكل والموسيقى والفن والثقافة فيما يصنع في الحرية والمقاومة، والصمود ويجب أن نتعرف كذلك بأنها نمط معيشي يتفاعل مع المتغيرات المحيطة به فيتغير معه، دون أن يذوب فيه، يتأصل لكنه يكتسب الجديد دائماً، إذن هي أحد مكونات الشخصية الوطنية فلا مكان لمن ليس له هوية في ظل عولمة بلا حدود.

<u>والسؤال الذي يطرح نفسه هنا يتعلق بآليات هيمنة العولمة أو تسيير النظام الرأسمالي في ثوبه الجديد.</u>

١٣ . آليات العولمة (رؤية تحليلية)

مر النظام الرأسمالي بمراحل وتطورات نحو هدفين ظلا من ثوابت إستراتيجية، وأن تغيرت آليات تدعيمها وتجددت حسب المتغيرات الداخلية والخارجية، ولقد تركز الهدف الأول على التجديد والتطوير والإبداع في داخل النظام الرأسمالي بهدف تحقيق نمط نموذجي للقوة الاقتصادية والعسكرية والحضارية والسياسية تتميز بها عن أي نظم أخرى يمكن أن تنافسه، وتمثل الهدف الثاني في دعم الهيمنة الخارجية من أجل تحقيق الهدف الأول أيضاً [٢].

---

[١] المرجع السابق، ص ٨٧.

[٢] هدى الجاولي، قضية العولمة، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٦، ص ٥٨.

ومن هنا ارتبط تراكم التقدم في النظام الرأسمالي (المركز) بتراكم التخلف في الدول الأخرى التقليدية (التوابع أو المحيطات) بلغة أصحاب مدرسة التبعية.

ومع التطورات الحديثة خاصة في مجالات التقنية والاتصالات والمعلومات وفي ظل اتجاهات العولمة تطورت آليات الهيمنة حيث بدأ التعامل مع ثقافات قومية وأوضاع اجتماعية متمايزة لذلك اتجهت آليات الهيمنة نحو تدويل الاقتصاد وتدويل القضية وتدويل رأس المال وقوة العمل والإنتاج وكذا تدويل أنماط الاستهلاك وتدويل الثقافة.

<u>وبتحليل عملية العولمة يمكن استخلاص توجهاتها وتأثيراتها في التالي:</u>

١. ربط العولمة بتدويل الاقتصاد، حيث العمل على توحيد أسواق الإنتاج والاستهلاك، وربط مصالح الفئات الأكثر اهتماماً ونشاطاً بالعملية الاقتصادية وتداخلها، وفي هذا السياق نجد على المستوى الفعلي تحد المصالح بين الفئات القادرة على قيادة العمليات الاقتصادية والموجهة للأنشطة الإنتاجية في الدول مما شكل حركاً اجتماعياً أثر على البني التقليدية في المجتمعات التابعة.

٢. لما كانت عملية الاقتصاد هي المحور الأساسي للتدويل، فإنها قامت بدور مؤثر في إزاحة العملية السياسية . خاصة في المجتمعات التقليدية . وذلك بناء على قدرتها على توجيه مسارات الإنتاج والمال والتجارة والاستثمار، ومن هنا استطاعت التأثير على عمل ومواقف العملية السياسية وغيرها من عمليات مجتمعية أخرى ولا جدال في أن ذلك من شأنه تحويل النمط التقليدي الذي يعتمد على العمليات السياسية في الحكم إلى نمط يتحكم فيه مسارات العملية الاقتصادية الموجهة من الخارج (أنظر الوضع الغذائي في العالم العربي . النظام الشرق أوسطي . اتفاقيات الجات ... إلخ) [١].

ومعنى ذلك كما جاء في المؤتمر الاقتصادي الذي عقد في الدوحة أخيراً أن البقاء في ظل النظام العالمي الجديد هو للأكفأ، مع أن هياكلنا الاقتصادية في العالم العربي بكافة آلياتها لا تضعها موضع الأكفأ ؟

---

[١] د. فتحي أبو الفضل، اقتصاد العولمة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ٢٠٠٥، ص ٨١.

٣. ربط أجزاء العالم على الرغم من تباعدها وانفصالها جغرافياً وسياسياً وعرقياً، بروابط عدة جعلت بالإمكان القول إن العالم أصبح قرية كونية صغيرة ونظراً لأن الدول الصغرى "الأقل نمواً وتطوراً" لا تشكل قوة إنتاجية حقيقية إلا بارتباطها بالمراكز الرأسمالية عليها، فإنها سوف تظل بعيدة عن دائرة السياسة وتخضع لشروط الدول الكبرى (المراكز الرأسمالية).

٤. بلورة ثقافة عالمية تتسم بسمات خاصة تستفيد منها الفئات المسيطرة على العمليات الاقتصادية والسياسية والإعلامية حيث تحتكر التقنية والإنتاج الإعلامي على المستوى العالمي، ولاشك أن ذلك من شأنه تشكل الوعي الثقافي وفرض النماذج والفلسفات الغربية من إنتاج وتوزيع واستهلاك المادة الإعلانية والاتصالية لقد لعبت الشركات المتعددة الجنسيات المسيطرة على أدوات التقنية الحديثة دوراً بارزاً في تغير اتجاهات الأفراد سواء داخل المجتمع الغربي ذاته أو خارج المجتمع، كان التأثير الأكبر على الفئات الشعبية في المجتمعات التقليدية التي تتغلغل فيها الثقافات الغربية الموجهة [١].

٥. تراجع دور العملية الثقافية . الاجتماعية في المجتمعات التقليدية والنامية، تلك العملية التي كانت الأكثر عراقة وتأثير في تطور وإدارة هذه المجتمعات، وذلك بسبب الاختراق الكاسح للعمليات الاقتصادية والإعلامية والثقافية، أن التحديات الثقافية التي تواجهها الفئات الاجتماعية الشعبية الواسعة في المجتمعات التقليدية تتمثل فيما تتعرض له هذه الفئات عبر وسائل الإعلام حيث تتحلل القيم الاجتماعية التي تمثل الإطار الحاكم للعلاقات الاجتماعية في هذه المجتمعات.

٦. من الواضح أن التطورات والإفرازات المجتمعية على المستويات المختلفة المحلية والوطنية والدولية تقود اليوم نحو بلورة نخبة عالمية سيكون بإمكانها "التحكم عن بعد" في مجرى الأمور في الدول الأقل قدرة على الصمود ومواجهة التحديات وسوف تتمكن من احتكار السلطة والثروة والنفوذ في العالم وهذا سيجعلنا أكثر كفاءة في التأثير في السياسات الحكومية وإستراتيجيات المؤسسات الدولية واتجاهات التحويل المجتمعية في معظم أنحاء القرية الكونية كل هذا يمكن أن يحدث تحت شعار "جيران في عالم واحد" [٢].

---

[١] د.الحسانين إسماعيل طحان، تحديات مجتمع العولمة، دار العلم، القاهرة، ٢٠٠٥، ص ٤٢.

[٢] المرجع السابق، ص ٤٧.

٧.تلعب التقنيات الحديثة وبخاصة في مجال تدفق المعلومات دوراً أساسياً في إعادة إحياء الثقافات المحلية (ثقافات الأقليات) والبدء في بلورة ثقافة عالمية، وكل ذلك على حساب الثقافات الوطنية وسواء ذلك في الدول المتقدمة مثل فرنسا وألمانيا أو في دول نامية كمصر وتركيا، فإن الثقافات الوطنية عموماً أصبحت تعاني من الضعف والعجز عن حماية مواقعها التقليدية وأدى ذلك بطبيعة الحال إلى وجود ثقافتين ثقافة الصفوة (الثقافة العالمية) وثقافة الجماهير الشعبية بتياراتها واتجاهاتها المختلفة، ومنها من يحاول كرد فعل على هذه الهجمات الكاسحة إحياء التراث والحفاظ على خصوصيته العرقية أو الدينية أو التاريخية أو القبلية. ولاشك أن حركات التطرف بكل أشكالها، وهو ما نجده منتشراً في أجزاء من العالم هو إنتاج لآليات الهيمنة الرأسمالية وتشجيعه لإعادة هذه الثقافات المحلية المتعارضة.

٨.تحتاج العولمة إلى تشكيل قيادة عالمية تستحوذ على النفوذ والقوة وتتحكم في أهم أدوات التغير المطلوبة لترسيخ قيم عالمية رأسمالية، وتكون قادرة على توجيه عمليات التحول الاجتماعي والتطور في المجالات الاقتصادية ضمن محيطها وفي إطار تحقيق مصالحها، وهذه النخبة بطبيعة الحال سوف تكون من الصفوة الاقتصادية في العالم، وأنها شبكة اقتصادية . مالية . استثمارية . تجارية واحدة ذات أهداف مشتركة تقوم على تبادل الخدمات والمصالح، ولاشك أن هذه النخبة الآخذة في التبلور هي خليط من كل الجنسيات ولكن بنسب متفاوتة كثيراًً، تتجاوز في ثقافتها ومصالحها وتطلعاتها كل العقائد والدول والحواجز الاجتماعية، وتحقق النجاح من خلال تعزيز مواقع الذات وزيادة الثروات من خلال الغير وعلى حسابهم[١].

وإذا افترضنا أن ما عرضناه سابقاً هو خليط متكامل من خصائص العولمة وآليات الهيمنة الموجهة إلى الدول خارج نطاق الرأسمالية بل وداخلها أيضاً، وبرغم إعلانها أنها تعمل من أجل المساواة والديمقراطية وتحقيق وعي جماعي بين الشعوب ورفع مستوى التنمية والتحديث في كل أجزاء القرية الكونية المزمع قيامها، فمن المفترض أن تؤدي هذه العولمة إلى التوحيد لا إلى التفكك. ومن الشواهد التاريخية نجد دلالات تشير على عكس ذلك تماماً وذلك نظراً لأنه – كما يقول جان زيجلر – "توحيد مصطنع للعالم" حيث برزت النزعات القومية كرد لعملية العولمة

---

[١] د. محمد نصر مهنا، قضايا في العولمة، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ٢٠٠٦، ص ٧٨.

ودفاعا عن الهوية والانتماء الوطني أو دفاعا عن مصالح قومية أو دفاعا عن انتماء ديني ناتج عن الاختراق الثقافي.

٤- الاختراق الثقافي وإشكالية الهوية:

في عصر الانهيارات الكبرى وفي ظل آليات الهيمنة العالمية تحولت الثقافة الاستهلاكية Consumer Couture إحدى مجالات تدويل النظام الرأسمالي إلى آلية فاعلة لتشوية البنى التقليدية وتغريب الإنسان وعزله عن قضاياه وإدخال الضعف لديه والتشكيك في جميع قناعاته الوطنية والقومية والأيديولوجية والدينية، وذلك بهدف إخضاعه نهائياً للقوى والنخب المسيطر على القرية الكونية وإضعاف روح النقد والمقاومة عنده حتى يستسلم نهائياً إلى واقع الإحباط فيقبل بالخضوع لهذه القوى أو التصالح معها [(١)].

وهكذا تعد العولمة إحدى التحديات التي تقف أمام بناء المجتمعات التقليدية لأنها تحطم قدرات الإنسان فيها، تجعله إنساناً مستهلكاً غير منتج. ينتظر ما يجود به الغرب ومراكز العالم من سلع جاهزة الصنع، بل تجعله يتباهى بما لا ينتجه، فهو القادر على استهلاك ما لا يصنع مما تشكل لديه قيم الإتكالية والتواكل، والتطلع إلى اقتناء السلع الاستهلاكية التي تتغير يومياً لا في سبيل التطوير فقط، بل في سبيل زيادة حدة الاستهلاك على المستوى العالمي، ولا جدال في أن النظام الرأسمالي المزمع تشكيله لا يختلف كثيراً من حيث أهداف تحقيق الهيمنة الخارجية، نظراً لأنها السبيل الوحيد للمحافظة على قدرة النظام الرأسمالي في تطوير ذاته، وتوزيع منتجاته، وتأمين استقرار أوضاعه ووصوله إلى مراحل الرفاهية داخل نطاق حدوده، إلا أن الأوضاع لا تستمر دائماً على هذا النحو بسبب أن طبيعة الدورة الحرة الاقتصادية في النظم الليبرالية لحرة . كما أشارت المدرسة الكينزية . تقوم على مبدأ الأزمات، حيث تمر هذه المجتمعات بأزمات متلاحقة، تكون هي القوة الدافعة وتعمل على تكاملها ولتجنب هذه الأزمات تطورت آليات الهيمنة الخارجية نحو تغيير أساليب الاستغلال وإن كان الهدف -**كما سبق القول**- واحد والعولمة هي إحدى هذه الآليات، ففي مرحلة التقارب بين القطبين الرأسمالي والشيوعي قبل انهيار الأخير، كان الاهتمام منصباً على تدعيم الوجود والاستمرار المطرد لتفوق النظام الرأسمالي في مواجهة

---

(١) المرجع السابق، ص ٨٠.

النظم الشمولية، وبعد نجاح النظام الليبرالي الحرن وإنفراده بالنفوذ العالمي، اتجه إلى تغيير أسلوب الهيمنة الخارجية، فأصبحت رأسمالية متعددة القوميات Multinational [١] ولقد أسهمت التطبيقات التي تمت إلى ألان في مجالات تقنية المعلومات والاتصال والتقنية الحيوية وتقنية المواد في تجديد القوى المنتجة وإتاحة فرص هائلة لإعادة هيكلة الإنتاج الرأسمالي كماً وكيفاً، فبتغير الهيكل الصناعي تقدمت إلى الصدارة صناعة المعلومات والمعرفة والثقافة، وبتغيير أدوات الإنتاج وفنونه، تغير هيكل قوة العمل وبنيه الطبقة العاملة، تركيباً ونوعاً، واتسع نطاق الفئات والشرائح الوسطى وهي أمور ذات أهمية في تحقيق الاستقرار الداخلي للنظام الرأسمالي.

ويعد "تعميم ثقافة الاستهلاك" هو واحد من آليات الهيمنة المفروضة على الشعوب والأمم التقليدية، وهي مال مكمل "ومنفصل" مع أنماط أخرى من التدويل في الإنتاج المال والتقنية وتشكلت مؤسسات لهذا الغرض حتى تضمن الفئات الرأسمالية، مديرية الشئون العالمية تصريف منتجاتها، وتوزيعها عالمياً وعلى أوسع نطاق، "لعبت الشركات متعددة الجنسيات دوراً مؤثراً في ذلك واهتمت بإنتاج رموز وبنود ثقافة الاستهلاك لتكامل مع السلع المادية المنتجة، وتغيير كل منها . السلع والرموز الثقافية الاستهلاكية . إنتاج أخر ولا يختلف ذلك عن استخدام هذه المؤسسة للعلوم الاجتماعية والسلوكية وتوظيفها في خدمة هذا الغرض ويمكن إيجاز أهم الأهداف التي تسعى إليها الفئات الرأسمالية الموحدة وتأثيرها على تغيير البني التقليدية في المجتمعات المحيطية في التالي [٢]:

أ)- الحكم في مسار تطوير البني التقليدية بالقدر الذي يسمح فقط تعريف منتجات هذه الدول (المركز الرأسمالي) وبالقدر الذي يساهم في تطوير قوى الإنتاج بالداخل، وقد لعبت آلية تعميم ثقافة الاستهلاك دوراً مؤثراً في ذلك حيث يمكن رصد مظاهر التطلعات الاستهلاكية لدى الفئات والشرائح المختلفة في هذه الدول، ودول الخليج والعالم العربي خير مثال على ذلك حيث نجد التطلع الشديد للبحث عن الجديد في الأسواق بغض النظر عن حاجة المجتمع إلى هذا الجديد من السلع، ولم يقتصر الأمر على الفئات العليا في هذه المجتمعات هو ما كان هدفاً في حد ذاته في النظام الاستعماري القديم حيث كانت الإستراتيجية تقوم على خلق شرائح قادرة على

---

[١] د. وجدي عسل، النظام الليبرالي، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ٢٠٠٣، ص ٤٤.

[٢] د. محمود الريس، إستراتيجية العولمة، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٥، ص ٧٦.

الاستهلاك، ولقد أصبح الاستهلاك . وهذا هو الجديد - معمما على الفئات العمرية والفئوية المختلفة، فلعب الأطفال مثلاً التي انتقلت من المرحلة التقليدية إلى المرحلة الحديثة التي تدفعهم بصورة مبهرة نحوها (لعل انتشار هذه الألعاب في كثير من الأماكن هو خير دليل على ذلك).

ب)- العمل على تغريب الثقافات الوطنية من خلال آليات أصبحت أكثر قوة مثل وسائل الإعلام والتقنية الحديثة واحتكارها على مستوى المعرفة وعلى مستوى التشغيل، وكان لصناعة الثقافة دور في هذا الإطار، حيث تم توجيه نمط الثقافة من منطلق ما بعد الحداثة . Post Modernity [١] الذي يقوم على إعادة إنتاج وتقوية منطق الاستهلاك ومن يستعرض الأسواق الخليجية والعربية بوجه عام وسوف يشهد أن التوكيلات التجارية الأجنبية المسيطرة على هذه الأسواق تستأثر بالنصيب الأعظم من جملة العمليات التجارية القائمة.

جـ) - توظيف العلم للاختراق الثقافي والهيمنة على الثقافات التقليدية بهدف طمس هوية الشعوب، وقد تعددت آليات هذه الهيمنة كماً وكيفاً بين ثقافة قومية وأخرى، ولاشك أن المتابع للبرامج التي تبثها الإذاعات المختلفة حتى العربية منه يلحظ بوضوح إظهار تفوق الحضارة الغربية، وتغلغل قيم الرأسمالية في المؤسسات الوطنية ذات الصلة بالثقافة، مناهج المدارس والجامعات ومراكز البحوث كلها تشير إلى ذلك بالإضافة إلى ما تقدمه المؤسسات من منح ومواد إعلامية وبحوث تجري عن طريق المؤسسات الرأسمالية كلها تصب في إطار ترسيخ تفوق الغربي على عداه من الجنسيات الأخرى.

د)- دعم السياسات الاقتصادية والاجتماعية التي تقدمها المؤسسات الدولية (البنك الدولي، صندوق النقد الدولي)، وغيرهما من المؤسسات، طالما أنها تحقق مصالح النظام الرأسمالي وكم من قرارات تتعثر بسبب توحد مصالح المراكز الرأسمالية والوقوف ضدها لأنها لا تحقق ما تربو إليه.

هـ)- نقل الصناعات التقليدية من المراكز الرأسمالية إلى بعض الأجزاء الأخرى من العالم، إما لاستغلال الأيدي العاملة الرخيصة في الدول المتلقية لهذه الصناعات، أو تفادي تلوث البيئة في تلك المراكز. ومع أن هذه العملية (نقل الصناعات) تدخل في عملية تدويل الاقتصاد، إلا أن

---

[١] د. ياسر عبد المولى، ثقافة العولمة، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٠، ص ٩٢.

أبعادها الثقافية أهم بكثير من أبعادها الاقتصادية، فهي ترسخ ثقافة تخليص المجتمعات التقليدية من دائرة التخلف "برغم أن الواقع الفعلي يثبت عكس حيث تعمل الرأسمالية على استخلاص فائض إنتاج الدول المتخلفة ويضاف لحساب الفئات الرأسمالية العالمية ويحل من أزمة الداخل في المراكز [١].

وإذا كان البعض ينقل ويردد مقولات سائدة في "سوسيولوجيا تحديث" حول إيجابيات الاحتكاك والانتشار الثقافي الناتج عن نقل ثقافة المجتمع إلى المجتمع التقليدي مع نقل التكنولوجيا إلى داخل البنى التقليدية أن شأنه أن ينقل المجتمع الأخير إلى مرحلة الحداثة، ومن ثم يستطيع خطي الفارق الزمني الذي يفصل بين المرحلة التي يعيش فيها المجتمع التقليدية، وبين المرحلة التي وصل إليها المجتمع الحديث "الرأسمالي" فإننا نقول: يخطئ من يتصور أن التبادل الثقافي أمر وارد بين ثقافتين غير متكافئتين، بل يخطئ أكثر من يرى أن الاحتكاك الثقافي والانتشار يساعد الأقوى، ففي كل حالات التبادل الثقافي غير المتكافئ "الاختراق أو الغزو" فإن الثقافات الأدنى (التقليدية) تفقد تدريجياً مقومات استمراريتها وبذلك تتفكك وتنهار وعليه تؤكد ما توصل إليه "فريمون" في كتابة تلاقي الثقافات والعلامات الدولية أن الثقافات الأضعف لا تجد أمامها إلا التفكك والانهيار مما يشكل إشكالية على صعيد الهوية وعلى نمط الحياة الاجتماعية إن فقدان الاستقرار يشكل المصدر الخفي لضياع المجتمع [٢].

ونتفق أيضاً مع ما توصل إليه المفكر الفرنسي ريجيس دوبريه من أن تحديث الأبنية الاقتصادية أحياناً ما يحيي سلفية الذهنيات وهو أمر لم يكن وارداً في برنامج الاقتصادي الليبرالي آدم سميث أو حتى الألماني المشهور كارل ماركس وفي معرض حديثه يشير السيد يس في مقاله "العالم بين الكونية والتفكك" (والذي أشرنا إليه من قبل) إلى آثار التحديث، فيؤكد أن موجات التحديث يمكن أن تحيي النزعات السلفية التي تحاول الدفاع عن الهوية الضائعة أو التي بسبيلها إلى الضياع لو اتسعت دائرة التحديث، فعلى المستوى الاقتصادي يعمل التحديث على تغيير خريطة الفئات الاجتماعية حيث تصعد شرائح وتهبط شرائح أخرى، وعلى المستوى السياسي يعمل التحديث على زلزلة القواعد الاجتماعية التي تقوم عليها الصور المختلفة للتمثيل

---

[١] د. علي الدين هلال، أمريكا وصناعة العولمة، المكتبة العصرية، القاهرة، ٢٠٠٢، ص ٨١.

[٢] د. نادر فرجاني، المجتمع المعولم، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠١، ص ٧٢.

السياسي، وكذا على المستوى الثقافي ينتزع التحديث شرعية الفكر السلفي ويعطي لرواد التنوير مكانة في صدر المسرح الاجتماعي وهذا ما تقبله الثقافات التقليدية لعوامل ثقافية ودينية لها القوة والشرعي في هذه المجتمعات، كل هذا يؤدي إلى التفكك والازدواجية وضياع الهوية والسؤال هنا إلى أي حد تتأثر الفئات الاجتماعية في البنى التقليدية وما موقفها من العولمة الثقافية وآليات الاختراق التي تتعرض لها؟

لم تتوقف آثار العولمة عند تكوين مستوى اقتصادي كوكبي بل أدى تشكيل هذا النظام الجديد إلى نتائج سياسة واجتماعية . ثقافية غيرت من الشخصية المجتمعية بمفهوم أريك فروم ويمكن رصد أهم ملامح هذا التغير فيما يلي [١].

١) الانحسار التدريجي لسلطة الدولة حتى في داخل البلدان الصناعية الكبرى.

٢) زيادة نشاط الشركات الرأسمالية التقليدية، حيث أصبح تعظيم الفائض الاقتصادي يتم على مستوى العالم ككل وليس على مستوى دول بعينها.

٣) انخراط معظم البلدان الساعية نحو التنمية إلى النظام العولمي المستحدث مع ملاحظة عدم قدرة هذه البلدان على تحقيق قدرة إنتاجية وطنية تمكنها من التعامل في السوق العالمي من موقع التكافؤ أو على الأقل من موقع القوة.

٤) تداخل متعاظم عبر الحدود القومية لشئون الثقافة والسياسة.

٥) تنميط متزايد من السلوك البشري في اتجاه ثقافة معممة حيث تم نقل الكثير من العادات والقيم والسلوكيات الغربية ذات الطابع الأمريكي.

٦) تعميم ثقافة الاستهلاك على مستوى العالم.

٧) تكوين صفوات "قوى" من رجال الأعمال على مستوى العالم تستطيع نقل نشاطاتها من مكان إلى آخر فوق مقتضيات تعظيم الفائض الاقتصادي الرأسمالي على النطاق الدولي.

٨) تعاظم الهوس المالي حتى في البلدان الأقل تطوراً حيث انتشار البورصات المالية في تلك البلدان أسوة بما يحدث فذي الدول الرأسمالية الكبرى.

---

[١] د. محمد سيد حمزاوي، التنمية في عصر العولمة، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٣، ص ٥٨.

وفي هذا البناء أو الهيكل التفسيري الأكثر تفهما لواقع وخصائص الظواهر الاجتماعية المعقدة يستطيع الباحث أن يستخدم الأفكار العامة المرتبطة بمحددات السلوك الإنساني في تفسير ((**<u>التأثير الاجتماعي لعملية إدخال التغير التكنولوجي على ثقافة من الثقافات</u>**)) .

من خلال العرض السابق لنظريات العوامل في التغير الاجتماعي ، يتبين تفسيرها لعملية التغير بالرجوع إلي عامل واحد ،بوصفه وحيداً مفسراً لعملية التغير المعقدة ،وتزعم كل نظرية بأنها القادرة علي عملية التفسير هذه .

ونشير إلي أن مثل هذه النظريات تبالغ في تيسير عملية التغير الاجتماعي المعقدة وتسهيل الطبيعة المركبة للبناء الاجتماعي ، والأنماط الثقافية التي غالباً ما تشوهها، ونظرا لتأكيدها علي الأحادية المطلقة فقد أفقدها ذلك صفة الموضوعية ولم تأخذ بالاعتبار عامل الزمان و المكان بالنسبة للمجتمع ، الأمر الذي **يستدعي جملة من الملاحظات** :

أولاً : ادعاؤها وحدانية العامل في التغير، علماً بأن تشكيل النظم الاجتماعية وتنوع الأحداث المختلفة و المتباينة يتوقف دائماً علي التفاعل بين عوامل مختلفة منها : الظروف السياسية

الأوضاع الاقتصادية و الأيكولوجية و الثقافية وغير ذلك : فهي عوامل تتفاعل فيما بينها فتؤدي إلي التغير الاجتماعي في نهاية الأمر .

وما دام النقاش قد قام بين علماء مختلفين حول طبيعة الظاهرة الاجتماعية و العلل المؤدية إلي تشكيلها وتغييرها كما حدث بين كل من دوركايم وتارد وبين ماركس وفيبر وغيرهم حول العوامل المؤدية إلي التغير فهذا يدل على أن نظرية وحيدة العامل غير كافية في تفسير التغير لأن عاملاً ما من عوامل التغير لا يستطيع تفسير ظاهرة متغيرة في المجتمعات كافة و الأمثلة على ذلك عديدة فالتغير في المجتمع اليمني مثلا يختلف عن التغير في المجتمع الإنجليزي رغم تشابه البيئة بينهما أي أن البيئة المتشابهة لا تضع تغيراً متشابهاً الأمر الذي يدعو إلي الأخذ بعوامل أخري مضافة إلى العامل الأول.

ثانياً : إن تبني عامل واحد في تفسير عملية التغير الاجتماعي، معناه إعطاء صفة الحتمية، أي استبعاد التجديد الجوهري في مسيرة المجتمع، وفي ذلك مخالفة للواقع، فقد دحضت حقائق التاريخ الإنساني الاعتقاد باستحالة ظهور ظروف في الحقل الاجتماعي، فقد ظهرت مستجدات لم تكن متوقعة من قبل ،كإطالة العمر المتوقع للإنسان نتيجة لتقدم الطب، وأصبح اليوم الأخذ

بمبدأ التمثيل النيابي يدحض مقولة أن الديمقراطية لا تظهر إلا في المدن الصغيرة، وأن الاشتراكية لا تقوم إلا في المجتمعات المتقدمة صناعياً، وما إلى ذلك من هذه المقولات .

ثالثاً : إن النظريات السابقة، قللت من الأهداف الإنسانية والإدارة والذكاء في محاولتها توجيه التغير الاجتماعي فالإنسان بذكائه وبرغباته بإرادته يؤثر في المجتمع الذي هو نسيج من العلاقات الاجتماعية كما يقول ماكيفر .وإذا كانت الموضوعية المطلقة ممكنة في أبحاث العلوم الطبيعية فهي غير ممكنة في مجالات العلوم الاجتماعية؛ لأن النشاط الإنساني يتأثر بعوامل بشرية وعوامل مادية فحين يختار الإنسان صنع مستقبله فهو لا يصنعه كما يشاء بحرية مطلقة وإنما بحرية مقيدة تتحكم فيها جملة العوامل المختلفة المحيطة به .

رابعاً : إن عملية التغير الاجتماعي هي عملية مستمرة وبالتالي فهي بحاجة إلي عوامل متغيرة فالمتغير الدائم المستمر لا يفسر إلا بمتغير مستمر لهذا فإن أي عامل دائم لا يفسر إلا مرحلة واحدة في التغير لكنه لا يستطيع أن يفسر استمرارية التغير في مجموعة بمعنى أن المتغير الثابت لا يفسر المتغير المستمر .

لهذا فإن عوامل التغير – مفردة – لا تستطيع تفسير التغيرات الاجتماعية كافة الأمر الذي يستدعيها جميعها .ولكن ليست العوامل كلها علي الدرجة نفسها من الأهمية في التغير الأمر مرتبك بطبيعة المجتمع و الظروف الاجتماعية المحيطة به .

وترى النظرية التكنولوجية أن التغير الاجتماعي سببه العامل التكنولوجي الذي هو علة التغير في المجتمع وترجع التغيرات الاجتماعية إلي أسباب تكنولوجية والتي لها تأثير اضطراري مستمر مؤديا إلي آثار مصاحبة أو مشتقة على هيئة سلسلة مترابطة الحلقات بما يؤدي في النهاية إلي تقدم المجتمعات وإحداث تغيرات اجتماعية واقتصادية وسياسية وثقافية وظهور تنظيمات ومؤسسات جديدة وظهور قيم اجتماعية مثل: قيمة الوقت و قيمة المرأة وقيمة العمل .

ومن هذه الخلاصة فقد اختار الباحث نظرية التغير التكنولوجي المقدمة لدى "اوجبيرن" لما لهذه النظرية من تقارب في دراسته الراهنة والتي من خلالها سوف يتم إعداد المقترحات والحلول لسد الفجوة الرقمية من خلال المقابلات المقننة وأسئلة الاستبيان التي لها الأثر الواضح في استقصاء المعلومات والوصول إلى كافة المعوقات الثقافية التي تحول من تطور المجتمع العماني إلى المجتمع الرقمي أو المعلوماتي .

مما سبق أؤكد على أن استعراض الموجهات النظرية ليس بهدف عرض وتحليل هذه الموجهات على حدة بقدر ما هو إبراز أهم الموجهات النظرية التي ارتكزت عليها دراستي الراهنة فكل النظريات التي سبق استعراضها قد أفاد في جزء منها توجيه هذا البحث خاصة نظريات البناء الاجتماعي وكذلك التغير وعلى وجه الخصوص التغير الثقافي وأهمية انتشار العوامل الثقافية في إحداث التغير **أي أن عوامل التغير تشارك جميعها في عملية التغير الاجتماعي.**

وأخيرا ..... فإن علاقة التكنولوجيا بالمجتمع علاقة قوية فهي التي تعكس ثقافة المجتمع المادية و الفكرية وهي التي تعبر عن تقدم المجتمع الحضاري . النظرية التكنولوجية ترجع التغيرات الاجتماعية إلي التكنولوجية وإن وظيفة المخترعات المادية هي خدمة الحياة الاجتماعية أي أن جوهر التكنولوجيا اجتماعي .

الفصل الرابع

أبعاد التغير التكنولوجي في المجتمعات النامية

- **مقدمة**.

أولاً : التغير التكنولوجي فب الدول النامية.

ثانياً : سمات وخصائص المجتمع الرقمي.

ثالثاً : مشاكل وتحديات تطبيق الثورة الرقمية في الدول النامية.

رابعاً : دراسة حالة الحكومة الإلكترونية في الهند.

- **خاتمة**

- **مقدمة** :

لقد أصبح التقدم التكنولوجي سمة أساسية من سمات هذا العصر تتسابق الدول في ميدانه تسابقا واسع النطاق. وأن هذا التقدم لم يعد بصورة عفوية أو بمحض الصدفة، وأنما علي أساس التزاوج بين البحث العلمي والإنتاج المادي ، مما جعل العلم اليوم يزاول في وحدات بحوث يجري تنظيمها وإدارتها بنفس طرق إدارة الوحدات الاقتصادية ، ولذلك اهتمت كل من أجهزة الدولة والمشروعات الخاصة في الدول المتقدمة بالعلم والتكنولوجيا لاقتناعها بعائد الاستثمار الذي يعود من ورائها [١] .

وفي عالمنا المعاصر أصبحت المعلومات ذات قيمة كبيرة في دعم المهام الإدارية اليومية والمساندة في اتخاذ القرارات علي كافة المستويات ، ولم يعد أمام أي دولة تريد أن تواكب العصر ولا تتخلف عن الركب خيار سوى الاتجاه نحو المجتمع الإلكتروني والتكنولوجيا الرقمية، فقد جعلت وسائل المواصلات والاتصالات الحديثة العالم بدوله المختلفة يشبه المدينة الواحدة في تقارب أجزائه .

<u>أولاً: التغير التكنولوجي في الدول النامية</u>

حققت البشرية مع ثورة المعلومات في القرن الجديد على تفاعل ايجابي مع الإمكانيات التكنولوجية وكيفية استخدامها كأحد محركات النمو، وانتقلت نتيجة هذه الثورة من حال سياسي واقتصادي واجتماعي وإنساني إلى حال أخرى شديدة الاختلاف، فقد تطورت معارف الأفراد ووعيهم مرات عديدة في سنوات قليلة، وأدت ثورة المعلومات ووسائلها التقنية إلى وضع النتاج المعلوماتي والعلمي والثقافي والاقتصادي والإنساني بين يدي كل فرد يرغب في الإطلاع عليه، وأتاحت للشعوب الفقيرة الوصول إلى ثروة معلوماتية غير مسبوقة، وتحقق تواصل فوري وسريع وآني بين الأفراد بعضهم مع البعض الآخر وبينهم وبين مراكز الأبحاث والدراسات والمعلومات، وأهّلهم للوصول في التو واللحظة إلى آخر النتاج العلمي في أي مكان كان، كما أتاحت لهم الإطلاع على حياة الآخرين من أفراد وشعوب في أقصى أقاصي الأرض وعلى خبراتهم وتجاربهم ومشكلاتهم ونجاحاتهم وإخفاقاتهم، ووضعت الصحافة والكتب والحركة الثقافية والفكرية بين يدي الجميع، وحولت العالم فعلاً إلى قرية صغيرة لا سر فيها، وفي الخلاصة أوجدت إمكانيات عملية وفكرية هائلة يمكن لكل فرد في عالمنا أن يستفيد منها بدون عناء.

---

[١] السيد رشاد ، التكنولوجيا والتغير الاجتماعي ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ٢٠٠٨ ، ص ١٢٧ .

لكن هذا التطور غير المحدود وضع الشعوب الفقيرة والمتخلفة وعالمنا كله أمام مشكلات جديدة، تقيّد الشعوب الفقيرة بأكثر مما تطلق يدها، وتزيد تخلفها أمام التطور العالمي بأكثر مما تساعد على تطورها، وتوسع الفجوة بينها وبين البلدان المتقدمة رغم ردمها فجوات تطور سابقة، ومع أن البلدان المتخلفة تسير إلى الأمام إلا أن الفجوة تتسع يوماً وراء يوم حتى غدت مشكلة شديدة التعقيد متعددة الأبعاد ذات تأثير على مختلف مناحي الحياة. ويبرز ذلك جلياً عندما نتذكر أن لغة المعلوماتية السائدة هي الإنجليزية وأن مراكز البحث والدراسات قائمة في البلدان المتقدمة وفي الولايات المتحدة خاصة وأن إدارة الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) تقع بيد الأقوى أي الولايات المتحدة الأميركية، ويمكن أن نستنتج في ضوء ذلك أن عملية المعلوماتية برمتها أصبحت بيد الدولة العظمى في عالمنا، وأنها أخذت تستغلها لتخدم سياساتها الاقتصادية والسياسية والإيديولوجية والاجتماعية وغيرها، وصار من المتعذر الوقوف بوجه مطلبها وإدارة المعلوماتية خاصة وأنها أكبر المنتجين للمعلومات وأكبر المسيطرين على الشبكة، وربما الوحيدة القادرة على رقابة الشبكة، في الوقت الذي لم تعد فيه البلدان الأخرى بما فيها المتقدمة سوى من الشركاء الثانويين في حال دول أوروبا أو المستهلكين في حال البلدان الأخرى [١].

إنه من الإيجابي أن تعقد دول العالم القمم للمعلومات مما يوحي باهتمام الكبار والصغار في عالمنا ليس بالمعلوماتية فقط بل بردم الفجوة المعرفية (الرقمية) بين الدول والشعوب الغنية والفقيرة التي مازالت تتسع كل عام، رغم اهتمام البشرية بها، مما يؤدي إلى نتائج سلبية جداً على الشعوب والبلدان الفقيرة في مختلف المجالات العلمية والمعرفية والاقتصادية والاجتماعية ويزيد مشكلاتها وتبعيتها للبلدان المتقدمة ويهدد هويتها القومية، ويقطع عليها أية فرصة محتملة لتحقيق التقدم الحقيقي وتأسيس البنية التحتية المؤهلة التي تساعد على تحقيق قفزة معرفية لابد منها للشعوب والبلدان المتخلفة لتحافظ على مكان لها في عالمنا عالم ثورة الاتصال والمعلومات.

لقد أصبح تعبير الفجوة الرقمية شائعاً تماماً خلال السنوات القليلة الماضية وهو تعبير يُستخدم للدلالة على الهوة التي تفصل بين من يمتلكون المعرفة والقدرة على استخدام تقنيات المعلومات والكومبيوتر والإنترنت، وبين من لا يمتلكون مثل هذه المعرفة أو هذه القدرة ذلك أن المجتمع أصبح ينقسم على هذا النحو، بالإضافة إلى انقساماته التقليدية الأخرى على أسس طبقية واجتماعية واقتصادية .

ومن العوامل الرئيسية التي تؤثر على وجود وتفاقم هذه الهوة الرقمية بكل أشكالها ومستوياتها عدم وجود بنى تحتية مناسبة لأغراض الاتصال بالشبكة في الكثير من بلدان

---

(١)http://www.voltairenet.org/article١٣١٢١٨.html.

العالم الثالث، كما أن غياب أو ضعف هذه البنى يؤدي إلى ارتفاع أسعار خدمات الإنترنت، بحيث يصبح هذا الارتفاع عاملاً معوقاً بدوره [١].

ومما لا شك إنَّ الشبكة الدولية للمعلومات سوف تستمر في التوسع والانتشار بأعلى المعايير من وجهة النظر التاريخية، وحسب تقديرات شهر ديسمبر لعام ٢٠٠٠م كما سنوضحه في **(شكل رقم ١)** فقد وصل عدد مستخدمي الشبكة الدولية إلى ٣٦٠.٩٨٥.٤٩٢ مليون مستخدم من بين ما يفوق ٦ مليارات ونصف نسمة يشكلون عدد سكان العالم، إلى أن يصل عدد المستخدمين إلى حوالي ١.٧٣٣.٩٩٣.٧٤١ مستخدم في آخر إحصاءات مستخدمي شبكة المعلومات، أي أن ثلث عدد سكان العالم سيكونون مرتبطين معا، وفي حال كهذا ستكون الشبكة أكثر من مجرد وسيلة اتصال مفتوحة، إذ ستتحول إلى أسلوب أكثر حرية وأقل قيودا للتفاعل الإنساني بين الأفراد والمجتمعات وبعضها.

إحصاءات توضح عدد مستخدم الانترنت في جميع قارات العالم[٢]

(شكل رقم ١)

مناطق العالم	السكان (لعام ٢٠٠٩)	مستخدمي الإنترنت ٣١ ديسمبر ٢٠٠٠	مستخدمي الإنترنت أحدث البيانات	النمو ٢٠٠٠-٢٠٠٩	نسبة التغير ٪
إفريقيا	٩٩١.٠٠٢.٣٤٢	٤.٥١٤.٤٠٠	٦٧.٣٧١.٧٠٠	٪ ١،٣٩٢.٤	٪ ٣.٩
آسيا	٣.٨٠٨.٠٧٠.٥٠٣	١١٤.٣٠٤.٠٠٠	٧٣٨.٢٥٧.٢٣٠	٪ ٥٤٥.٩	٪ ٤٢.٦
أوروبا	٨٠٣.٨٥٠.٨٥٨	١٠٥.٠٩٦.٠٩٣	٤١٨.٠٢٩.٧٩٦	٪ ٢٩٧.٨	٪ ٢٤.١
الشرق الأوسط	٢٠٢.٦٨٧.٠٠٥	٣.٢٨٤.٨٠٠	٥٧.٤٢٥.٠٤٦	٪ ١،٦٤٨.٢	٪ ٣.٣
أمريكا الشمالية	٣٤٠.٨٣١.٨٣١	١٠٨.٠٩٦.٨٠٠	٢٥٢.٩٠٨.٠٠٠	٪ ١٣٤.٠	٪ ١٤.٦
أمريكا اللاتينية / الكاريبي	٥٨٦.٦٦٢.٤٦٨	١٨.٠٦٨.٩١٩	١٧٩.٠٣١.٤٧٩	٪ ٨٩٠.٨	٪ ١٠.٣
أوقيانوسيا / استراليا	٣٤.٧٠٠.٢٠١	٧.٦٢٠.٤٨٠	٢٠.٩٧٠.٤٩٠	٪ ١٧٥.٢	٪ ١.٢
المجموع العالمي	٦.٧٦٧.٨٠٥.٢٠٨	٣٦٠.٩٨٥.٤٩٢	١.٧٣٣.٩٩٣.٧٤١	٪ ٣٨٠.٣	٪ ١٠٠.٠

---
[١] http://www.websy.net/learn/hackers/course٥٠.htm.
[٢] http://internet-statistics-guide.netfirms.com.

لكن الواقع يشير إلى وجود فجوة كبيرة اصطلح على تسميتها بالفجوة الرقمية، أي المسافة بين حالة انتشار استخدام الشبكة في الدول المتقدمة بما ينطوي عليه ذلك من تغيير أنماط التفاعل في مجالات التجارة والعلاقات الإنسانية وعلاقات العمل، وبين حالة انتشار الشبكة في البلدان النامية بوجه عام، فإجمالي الذين يستخدمون الشبكة عبر العالم كله يمثلون فقط ٦% من إجمالي السكان، منهم ٨٨% حسب التقرير من إجمالي سكان العالم، وإن نصف هؤلاء المستخدمين للشبكة موجودون في الولايات المتحدة وكندا.

ويشير نفس التقرير إلى أن القارة الأفريقية التي سكانها ١٣% من إجمالي سكان العالم، تحتوي فقط على ما نسبته ٣.٩% من إجمالي مستخدمي الشبكة، أما مستخدمي الشبكة في كل الدول العربية فيمثلون فقط ٨ في الألف من إجمالي مستخدميها على مستوى العالم.

يقدّر عدد مستخدمي الإنترنت المتكلمين باللغة العربية حوالي ٢٨ مليونا ونصف المليون، أي حوالي ٢.٥% من تعداد المستخدمين في العالم، وهي المرتبة العاشرة في العالم، بعد اللغة الإنجليزيّة ٢٨.٩% والصينيّة ١٤.٧% والإسبانيّة ٨.٩% واليابانيّة ٧.٦% والألمانيّة ٥.٢% والفرنسيّة ٥% والبرتغاليّة ٣.٦% والكوريّة ٣% والإيطاليّة ٢.٧%. وحقق مستخدمو الإنترنت الذين يتكلمون اللغة العربية أكبر وتيرة نموّ في العالم كله في الفترة ٢٠٠٠/٢٠٠٧، حيث بلغت نسبتها ٩٣١.٨% [1].

وسيوضح الجدول (رقم ١) بعض الإحصاءات التي من شأنها معرفة مدى التطور لتكنولوجيا المعلومات بالدول العربية ومعرفة أعداد مستخدمي شبكة المعلومات (الإنترنت) للدول العربية حسب التقرير العربي الثاني للتنمية الثقافية لعام ٢٠٠٩.

---

[1] http://ar.wikipedia.org/wiki.

جدول رقم ١ **البنية المعلوماتية بالعالم العربي (الانترنت وتقنيات المعلومات) الترتيب أبجديا** [(١)]

الدولة	سعة الربط الدولي بالانترنت		حاسبات الإنترنت الخادمة المؤمنة		تكلفة اشتراك دي إس إل شهريا		الحاسبات الشخصية		مستخدمو الإنترنت	
	ميجا/ ثانية لكل ١٠٠ نسمة	الترتيب دولياً	عدد الحاسبات لكل مليون نسمة	الترتيب دولياً	نسبة الاشتراك من الدخل الشهري	الترتيب دولياً	عدد الحاسبات لكل ١٠٠ نسمة	الترتيب دولياً	عدد المستخدمين لكل ١٠٠ نسمة	الترتيب دولياً
الأردن	٠.٥٤	٨٤	٥.٩٥	٧٧	٧.٩٥	٤٤	٦.٣٤	٧٤	١٩.٠٢	٧٢
الإمارات	٢١.٦٣	٣٢	٩٥.٥٤	٣٢	٢.٩٥	٢٨	٣٠.٠٦	٣٢	٥٢.٥١	٢٦
البحرين	٥.٥٤	٥١	٥٥.٧٩	٤٠	٧.٧١	٤٣	١٨.٢٨	٤١	٣٣.٢٢	٤٨
الجزائر	٠.٨٩	٨١	٠.٢٤	١١٨	٣٠٩.٨٤	٩٣	١.٠٦	١١٣	١٠.٣٤	٩٢
السعودية	١.١٨	٧٥	٦.٦١	٧٣	٠	-	١٣.٨٩	٥٢	٢٥.٠٧	٥٩
السودان	٠	-	٠	-	٠	-	٠	-	٩.٠٨	١٢٥
الصومال	٠	-	٠	-	٠	-	٠	-	١.١٣	١٧٤
العراق	٠	-	٠	-	٠	-	٠	-	٠.٩٥	١٧٩
الكويت	٣.٢٨	٦١	٥٠.٧	٤٤	٩.٣	٤٧	٢٢.٣٣	٣٧	٣١.٥٧	٥٠
المغرب	٨.٠٥	٤٤	١.٠٧	٩٦	٥٠.٠٨	٧٤	٢.٩٩	٩٣	٢١.١٤	٦٦
اليمن	٠	-	٠	-	٠	-	٠	-	١.٤٣	١٧٠
تونس	٣	٦٢	٠.٩٨	١٠٠	٦١.١٨	٧٨	٦.٢٢	٧٥	١٦.٦٨	٧٧
سوريا	٠.٣٤	٩٣	٠.١	١٢٦	٠	-	٦.٦٦	٧٢	١٧.٤١	٧٥
عمان	٤.٨٢	٥٧	٥.٧٧	٧٩	٥٦.١١	٧٦	٦.٨٩	٦٩	١٣.١	٨٣
فلسطين	٠	-	٠	-	٠	-	٠	-	٩.٥٢	١٢٣
قطر	٢٧.٦٦	٢٨	٤٩.٠٤	٤٥	٢.٠٩	٢٢	١٨.٧١	٤٠	٤١.٧٥	٤٠
لبنان	٠	-	٠	-	٠	-	٠	-	٣٨.٣	٥٤
ليبيا	٠.٢١	٩٩	٠.١٦	١٢٢	٠	-	٢.٢٢	٩٩	٤.٣٦	١١٠
مصر	١.٤٣	٧١	٠.٨٥	١٠٣	١٠٠.٤٦	٨٦	٤.١٩	٨٨	١١.٤٢	٨٨
موريتانيا	٠.٢٩	٩٤	١.٩٢	٩٣	٨٩٠٤.٤	١٠٧	٤.٤	٨٧	٠.٩٥	١٢٣

وبالنسبة لامتلاك المواقع على الشبكة تأتي الولايات المتحدة في المقدمة بلا منازع، أما قياسا إلى حجم السكان، فتأتي فلندان في المقدمة، تليها الولايات المتحدة وأيسلندا والسويد وكندا وباقي الدول الأوربية واليابان ولا تدخل فيه أي دولة أفريقية أو أمريكية لاتينية [(٢)].

وإذا نظرنا إلى هذه الإحصاءات كمؤشر للفجوة الرقمية بين الأكثر تقدما والأكثر تخلفا، تتضح المسافة الكبرى بين الحدين، فضلا عن زيادة حالة اللامساواة بين الأغنياء والفقراء، وهي مسافة تعد عائقا أمام طموحات عمالقة صناعة المعلوماتية في نشر الشبكة وتقنياتها وتطبيقاتها على مستوى العالم أجمع، وتعد المبادرة التي أقرتها قمة الدول الثماني الصناعية الكبرى في

[(١)] **المصدر: قاعدة بيانات التقرير العالمي لتقنية المعلومات الصادر عن منتدى دافوس الاقتصادي العالمي مارس ٢٠٠٩**

- http://www.insead.edu/v١/gitr/wef/main/home.cfm

[(٢)] د . نوري مالكي ، سياسات الجودة في عصر العولمة ، دار الفلاح ، الإمارات ، ٢٠٠٥ ، ص ٤٠ .

أوكيناوا باليابان ١٢ يونيو ٢٠٠٠ محاولة من هذا الدول لتقليل الفجوة الرقمية وإتاحة مجالات عمل أمام الشركات العملاقة في هذا المجال وهي غالبيتها تنتمي إلى الدول الثماني، وتنص على تقديم دعم مالي من الدول الكبرى للدول النامية بالنسبة لمشروعات البنية الأساسية للاتصالات، وإتاحة خدمة الاتصالات للدول النامية بكلفة أقل، وإنشاء كيان تنظيمي لدعم النمو في مجال خدمة المعلوماتية في الدول النامية، وتشكيل قوة علم لبحث سبل تضييق هذه الفجوة الرقمية على أن تقدم تقريرها إلى قمة المجموعة التي ستعقد في جنوا بإيطاليا العام ٢٠٠١، وقد أقرت اليابان من جانبها دعما ماليا قيمته ١٥ مليار دولار للدول النامية يصرف في خمس سنوات ويخصص لمساعدتها لتدريب خبراء في تقنيات المعلومات.

الواقع أن هذه المجموعة من الوسائل أقل بكثير مما يتطلبه هدف نشر استخدام الشبكة وتقنيات المعلومات على مستوى العالم النامي، حتى من منظور فتح أسواق جديدة أمام الشركات اليابانية والأمريكية والأوربية، إذ تتجاهل هذه الوسائل حالة التعليم ومستوى الأمية وارتفاع نسب الفقر ومستويات المنخفضة، وارتفاع الديون وخدماتها السنوية، وتدني حالة البنيات الأساسية في هذه البلدان تجاهلا تاما [١].

وإدراكا من الدول الأوروبية والفكر السلبي لهذه الفجوة الرقمية على علاقاتها مع بلدان البحر المتوسط، صممت برنامجا يسمى اختصارا أوميديس، يهدف إلى ردم الفجوة الرقمية بين أوروبا ودول البحر المتوسط وتأمين شروط تطور مجتمع المعلوماتية في هذه البلدان عبر تنفيذ عدد من المشروعات المشتركة خصص الاتحاد لها موازنة قدرها ٣٥ مليون يورو، وقد وقعت كل من مصر والأردن ولبنان وتونس والمغرب وسوريا والجزائر اتفاقات تعاون مع الاتحاد الأوروبي وفقا لهذا البرنامج، وكان الاجتماع الأول لممثلي الدول المشاركة في البرنامج الذي عقد في مايوركا مايو ١٩٩٩، قد حدد مجالاته الرئيسية في: الهوة الاجتماعية، الفجوة الرقمية، أساليب سد هذه الفجوة، تأثير التقنيات المعلوماتية، دور وأثر غياب المعلومات على مستويات العاملين في القطاعات الإنتاجية المختلفة. [٢]

---

[١] عبد الله بن عبد العزيز الموسوي ، المجتمع الالكتروني والمستقبل ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٥ ، ص ٦٦.

[٢] عبد الله بن عبد العزيز الموسوي ، المرجع السابق ، ص ٦٧.

وتسعى الدول النامية لإيجاد البيئة المناسبة لنمو العمل الإلكتروني في أن تتوافر فيها اقتصاد قوي وبيئة سياسية وتنظيمية مناسبة وبنية أساسية متينة ومتطورة ونسبة عالية لمستخدمي الإنترنت من ذوى الدخل المحدود لقيام المجتمع الرقمي كما تسعى إلى توفير المتطلبات الأساسية وتوفر بنية تحتية مناسبة ووجود الأنظمة والتشريعات المناسبة ومعرفة طريقة سير المعاملات الحكومية وتوفير القدر الكافي من أمن المعلومات وبناء القدرات والطاقات، كما تسعى إلى تحرير قطاع الاتصالات (Deregulation)، وزيادة المنافسة بين شركات الاتصالات ومقدمي الخدمة (الإنترنت . الهاتف . الجوال يؤدي إلى انخفاض الأسعار إضافة على تطوير أنظمة التجارة الإلكترونية والتواقيع الرقمية والتوسع في تقديم الخدمات الإلكترونية المتنقلة (m-commerce)، إضافة على وصول الإنترنت إلى المدارس ومراكز البريد والمراكز العامة وكذلك إعداد مستخدمي الحاسب والإنترنت ووسائل الاتصال.

وللإعلام دور كبير في توعية المواطنين والتواصل معهم من خلال إقامة المؤتمرات أو الندوات حتى اليوم هناك الكثير من المواطنين لم يستوعبوا كيفية التعامل مع الحكومة الإلكترونية وهو الأمر الذي يدعونا إلى أن تتواصل الإلكترونية للمستفيدين منها ولرفع مستوى ثقة الفئات المستخدمة بالنظم الإلكترونية. [١]

من الفوائد المنتظرة من قيام المجتمع الرقمي رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي من خلال تسهيل وتسريع تقديم الخدمات حيث سيتمكن الجمهور من إتمام جميع إجراءاتهم مع الدوائر الحكومية عبر الإنترنت وتطوير جودة الخدمات وتقليل نسبة الأخطاء، وزيادة سرعة الاستجابة، وتقديم الخدمات والمعلومات في موعدها المحدد عبر الإنترنت وتبسيط الإجراءات وتسهيلها مما سيؤدي إلى خفض النفقات وزيادة الطلب على الوظائف والخدمات التي يتطلبها النظام الجديد، مما سيساعد على استقطاب المزيد من المهارات والخبرات إلى الجهات، إضافة إلى جذب الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المتطورة

---

[١] مرجع سبق ذكره،صـ ٨٠.

<u>وراجع أيضا لمزيد من التفاصيل:</u>

G, R aches , International society and Technological Perspective , N . y Prentice – Hall InC, ٢٠٠٣ , p ٧٧ .

وبالطبع تعتبر ثقافة المجتمع نسبة التعليم والأمنية والوعي بالإنترنت ونسبة المختصين المهرة من أهم عوامل قيام المجتمع الرقمي.

ثانيا : المعلوماتية في الدول العربية

- **تمهيد ...**

منذ ظهورها وبدء استخدامها عمليا في أربعينات القرن الماضي وحتى بداية الألفية ،كان مناط تركيز تقنية المعلومات والاتصالات منصبا على (المؤسسة) و(المنشأة) بغية تحسين أدائها وإنتاجيتها وكفاءة العاملين بها. بعبارة أخرى كانت المعلوماتية وأدواتها المختلفة تطرح نفسها كأداة إنتاج وتنمية اقتصادية أو تجارية أو علمية أو إدارية، من دون أن ينظر لتقنية المعلومات والاتصالات كأشياء يمكن أن تتقاطع أو تتداخل مع الثقافة والفكر .

مع مطلع الألفية الجديدة وحتى الآن تغيّرت الأمور بشدة على الجانبين ،فالتقنية رأت أن الثقافة فضاءً رحباً بكراً يسمح لها بتمدد غير مسبوق في نسيج المجتمعات الحديثة ،والثقافة رأت في التقنية أداة جديدة ذات إمكانات غير مسبوقة في التنمية والانتشار والتواصل بين فئات المجتمع [١].

أولا : أوضاع العالم العربي طبقا لمؤشرات مجتمع المعلومات

تعود أهمية هذه المجموعات من المؤشرات إلى أنه لا يمكن الحديث عن توظيف تقنية المعلومات والاتصالات في جهود التنمية الثقافية إذا لم تكن التنمية المعلوماتية والتكنولوجية نفسها مدرجة على اهتمامات الدولة وأولوياتها بصورة أخرى ،ومن دون ذلك لا يتوقع أن تكون تقنية المعلومات والاتصالات في وضع يسمح لها بالتوظيف سواء في التنمية الثقافية أم غيرها ، بعبارة أخرى فإن التقنية كأداة ورافعة لن تكون متوافرة من الأصل إذا كانت الحكومات غير مهتمة بها بتوفيرها وبنائها وتطويرها وإدارتها بصورة تخدم التنمية [٢].

<u>(أ): مؤشرات الرؤى والاستراتيجيات ...</u>

وسوف نعرض هذه المؤشرات للتعرف على وضعية تقنية المعلومات وفي خطط ورؤى الحكومات وتشمل أربعة مؤشرات وهي:تقنية المعلومات والاتصالات بالرؤية الحكومية ،ومستوى تقنية المعلومات في قائمة أولويات الحكومة ،ومستوى نجاح الحكومة في ترويج تقنية المعلومات بالمجتمع،ومستوى مشتروات الحكومة من تقنية المعلومات .

---

[١] التقرير العربي الثاني للتنمية الثقافية، مؤسسة الفكر العربي، لبنان،٢٠٠٩،ط١،صـ١٧.

[٢] نفس المرجع السابق ،ص١٩.١٨ .

ومن الأمور التي سنستعرضها في معرفة الأداء الحكومي وعلاقته بتقنية المعلومات تأثيرا وتأثرا وتشمل خمسة مؤشرات وهي: مستوى تدريب موظفي الحكومة على التقنية ، ومدى الاستعداد للحكومة الإلكترونية ،ومدى توافر الخدمات الإلكترونية بالإنترنت، ومستوى تفعيل تقنية المعلومات وتطور الأداء الحكومي،ومستوى انتشار تقنية المعلومات بالمكاتب الحكومية .

ولكن إذا ما نظرنا إلى أوضاع تقنيات المعلومات والاتصالات بالعالم العربي طبقا للمؤشرات في المجموعة الفرعية الأولى (انظر الجدول رقم ٢) والتي سنختصر فيها بعض الإحصائيات والاستنتاجات سنجد أن :

- احتلت الإمارات المركز الخامس والمغرب ١١١ عالميا وفقاً لمؤشر مدى اعتبار تقنية المعلومات والاتصالات أولوية حكومية .
- تونس الأولى عربيا وفي المركز الثالث عالميا وليبيا الأخيرة عربيا وفي المركز ١٠٢ عالميا وفقا لمؤشر كفاءة البرامج الحكومية في الترويج لتقنية المعلومات والاتصالات.
- احتلت المملكة العربية السعودية رابعاً و سلطنة عمان خامساً فينما جمهورية مصر العربية الثامنة دولياً في مشتروات الحكومة من تقنيات المعلومات .

أما الترتيب العالمي للحكومات العربية في مشتروات الحكومة من تقنيات المعلومات فيتراوح بين المركز الثالث عالميا الذي سجلته تونس والمركز ١١٨الذي سجلته الجزائر .

جدول رقم ٢

تقنيات المعلومات والاتصالات في رؤى وخطط الحكومات العربية ((الترتيب أبجديا)) (١)

الدولة	مشتروات الحكومة من تقنيات المعلومات		مستوى تقنيات المعلومات في قائمة أولويات الحكومة		تقنيات المعلومات والاتصالات بالرؤية الحكومية		نجاح الحكومة في ترويج تقنيات المعلومات بالمجتمع	
	الدرجة	الترتيب دولياً	الدرجة	الترتيب دولياً	الدرجة	الترتيب دولياً	الدرجة	الترتيب دولياً
الأردن	٤.٠٤	٣٣	٥.٥٢	١٧	٥.٠٤	١٨	٥.٢١	١٨
الإمارات	٤.٥٣	١١	٦.٠٥	٥	٥.٨٦	٣	٥.٨	٤
البحرين	٤.١	٢٧	٥.٤٢	٢١	٥.٠٣	١٩	٤.٩٨	٢٧
الجزائر	٢.٨٨	١١٨	٤.٣٧	٨٥	٣.٦٨	١٠٠	٤.٠٨	٧٩
السعودية	٤.٣٣	١٥	٥.١٧	٣٣	٤.٨١	٢٧	٤.٨٩	٣٢
السودان	٠	-	٠	-	٠	-	٠	-
الصومال	٠	-	٠	-	٠	-	٠	-
العراق	٠	-	٠	-	٠	-	٠	-
الكويت	٣.٢٣	٩٨	٤.٢٨	٩٦	٣.٦١	١٠٢	٣.٩٥	٩٣
المغرب	٣.٦٩	٥٨	٤.١٤	١١١	٣.٩٣	٨٢	٤.٦١	٤٥
اليمن	٠	-	٠	-	٠	-	٠	-
تونس	٥.٠٧	٣	٥.٨	٨	٥.٤٥	١٠	٥.٨٦	٣
سوريا	٣.٣٥	٩٠	٤.٥١	٧٥	٤.٠٢	٧١	٤.٢	٧١
عمان	٤.١٩	٢٢	٥.٠٢	٤٦	٤.٩٧	٢١	٤.٨٥	٣٤
فلسطين	٠	-	٠	-	٠	-	٠	-
قطر	٤.٦	٩	٥.٥٥	١٥	٥.٦٦	٦	٥.٥٦	٨
لبنان	٠	-	٠	-	٠	-	٠	-
ليبيا	٣.٢٧	٩٦	٤.٤	٨٣	٣.٣٢	١١٢	٣.٨٩	١٠٢
مصر	٣.٧	٥٧	٥.١٨	٣٢	٤.٤٥	٤٥	٤.٩٢	٣٠
موريتانيا	٣.٤٥	٧٦	٤.٩١	٥١	٤.١٦	٦٢	٤.٧٦	٣٩

(١) **المصدر: قاعدة بيانات التقرير العالمي لتقنية المعلومات الصادر عن منتدى دافوس الاقتصادي العالمي مارس ٢٠٠٩.**

- http://www.insead.edu/v١/gitr/wef/main/home.cfm.

(ب):مؤشرات الأداء الحكومي وتقنيات المعلومات والإتصالات [1]

يوضح الجدول رقم (٣) أوضاع تقنيات الاتصالات وتقنية المعلومات في العالم العربي طبقا لمؤشرات المجموعة الفرعية الثانية المتعلقة بالأداء الحكومي وبهذه التقنيات وذلك على النحو التالي :

- يقيس مؤشر مستوى تدريب موظفي الحكومة على التقنية المنهج العام الذي تتبعه الحكومات نحو تأهيل موظفي الحكومة على تقنيات المعلومات والاتصالات،وتشير الدرجات الممنوحة للحكومات في هذا المؤشر إلى أن أعلى درجة بلغت ٤.٧٩ وهي الدرجة التي حصلت عليها تونس وأقل درجة بلغت ٢.٦٩ التي حصلت عليها موريتانيا ،بمتوسط عام ٣.٨٤ لدى الدول المتاح عنها بيانات ،أما الترتيب الدولي فتراوح بين المركز ٢٧ الذي حصلت عليه تونس والمركز ١٣٠ الذي حصلت عليه موريتانيا .

*** حكومة إلكترونية على طريق النمو...**

- يقيس مؤشر مدى توافر الخدمات الالكترونية عبر الانترنت عدد وفاعلية ومستوى نضج الخدمات الحكومية التي تُقدم إلكترونيا للمواطنين مثل الضرائب وسجلات السيارات وطلبات جواز السفر وتصاريح الشركات والمشتروات الحكومية الإلكترونية،وطبقا للبيانات المتاحة فإن الدرجات الممنوحة للحكومات العربية في هذا المؤشر تتراوح بين ٥.٢٦ وهي الدرجة التي حققتها قطر و١.٦٩ وهي الدرجة التي حققتها سوريا ،بمتوسط عام ٣.٩٩ لدى الدول المتاح عنها بيانات،أما الترتيب دولياً فتراوح بين المركز ٢٥ الذي حصلت عليه قطر والمركز ١٣١ الذي حصلت عليه سوريا .

- يقيس مؤشر مستوى تفعيل تقنية المعلومات وتطور الأداء الحكومي مستوى النضج والرشادة في استخدام تقنيا المعلومات والاتصالات من قبل الحكومة وأجهزتها وإداراتها ،ومدى السهولة التي يحدثها هذا الاستخدام في معاملات الحكومة مع المواطنين والشركات ،وطبقا للبيانات المتاحة فإن الدرجات التي حصلت عليها الحكومات العربية في هذا المؤشر تتراوح ٥.٨٤ وهي الدرجة التي حصلت عليها الإمارات و٣.٠٥ وهي التي حصلت عليها الجزائر بمتوسط عام ٤.٤٣ لدى الدول المتاح عنها بيانات،أما الترتيب الدولي فتراوح بين المركز الرابع الذي عليه الإمارات والمركز ١٢٥ الذي حصلت عليه الجزائر .

[1] مرجع سبق ذكره ،صـ ٢١.

- احتلت الإمارات الأولى عربيا وفي المركز الـ ١٧ عالميا والجزائر الأخيرة عربياً وفي المركز الـ ١١٨ عالميا وفقاً لمؤشر انتشار تقنية المعلومات والاتصالات في المكاتب الحكومية .

جدول رقم ٣

الأداء الحكومي وتقنيات المعلومات والاتصالات بالعالم العربي (١)

الدولة	مستوى تدريب موظفي الحكومة على التقنيات		مؤشر الاستعداد للحكومة الإلكترونية		توافر الخدمات الإلكترونية بالإنترنت		تفعيل تقنيات المعلومات وتطور الأداء الحكومي		مستوى المشاركة الإلكترونية		مستوى انتشار تقنيات المعلومات بالمكاتب الحكومية	
	مستوى النضج	الترتيب دولياً	مستوى النضج	الترتيب دولياً	مستوى النضج	الترتيب دولياً	مستوى النضج	الترتيب دولياً	درجة المشاركة	الترتيب دولياً	مستوى النضج	الترتيب دولياً
الأردن	٤.١٩	٥٠	٠.٥٥	٤٩	٣.١٦	٩٠	٤.٩٤	٢٩	٠.٥٥	١٥	٤.٧٣	٤٠
الإمارات	٤.٤٩	٣٧	٠.٦٣	٣٢	٥.١٩	٢٧	٥.٨٤	٤	٠.٣	٣٩	٥.٧١	١٧
البحرين	٤.٠٣	٦٠	٠.٥٧	٤٢	٤.٧٦	٣٢	٤.٩٨	٢٨	٠.٣٤	٣٤	٥.١٣	٣٠
الجزائر	٢.٨	١٢٨	٠.٣٥	١	٢.٢٥	١٢٠	٣.٠٥	١٢٥	٠.٠٢	١١٥	٣.٢٥	١١٨
السعودية	٤.١٢	٥٢	٠.٤٩	٦٦	٤.٣٢	٤٦	٤.٦٨	٤٤	٠.٣٢	٣٦	٤.٧	٤٢
السودان	٠	-	٠.٢١٨٦	١٦١	٠	-	٠	-	٠.٠١	١٦١	٠	-
الصومال	٠	-		١٨٣	٠	-	٠	-	٠	١٨٣	٠	-
العراق	٠	-	٠.٢٦٩	١٥١	٠	-	٠	-	٠.٠١	١٥١	٠	-
الكويت	٤.٠٥	٥٧	٠.٥٢	٥٥	٢.٩٧	٩٧	٣.٧٩	٩٣	٠.٠٧	٩٥	٤.٠٢	٨١
المغرب	٣.٧٤	٧٩	٠.٢٩	١١٣	٣٠٣١	٨١	٣.٩٧	٨٢	٠	١٢٣	٣.٥٩	٩٧
اليمن	٠	-	٠.٢١٤٢	١٦٤	٠	-	٠	-	٠	١٦٤	٠	-
تونس	٤.٧٩	٢٧	٣٥.	١٠٣	٤.٤٩	٤١	٥.٢٧	٢٠	٠.٠٢	١١٥	٥.٠٤	٣٢
سوريا	٣.٣١	١١٢	٠.٣٦	٩٨	١.٦٩	١٣١	٣.٦	١٠٢	٠.٠٥	١٠٥	٣.٣٨	١٠٨
عمان	٤.٢١	٤٩	٠.٤٧	٧٦	٤.٥٨	٣٨	٤.٧٨	٣٨	٠.٢	٥٨	٤.٦	٥٠
فلسطين	٠	-	-	٠	٠	-	٠	-	-	٠	٠	-
قطر	٤.٥٩	٣٣	٠.٥٣	٥٢	٥.٢٦	٢٥	٥.٤٣	١٥	٠.١٨	٦٦	٥.٣٣	٢٣
لبنان	٠	-	٠.٤٨٤	٧٤	٠	-	٠	-	٠.١٢	٧٤	٠	-
ليبيا	٣.٢٨	١١٤	٠.٣٥	٩٩	٢.١٩	١٢١	٣.١٦	١٢٠	٠.٢	٥٨	٣.٢٨	١١٦
مصر	٣.٤٩	٩٦	٠.٤٨	٧٢	٤.٠٩	٥٥	٤.٣٥	٦٢	٠.٢٥	٤٧	٤.١٣	٧٦
موريتانيا	٢.٦٩	١٣٠	٠٢.	١٢٤	٢.٩٩	٩٦	٤.١٢	٧٣	٠.١١	٧٧	٤.٣٣	٦٥

ثانيا: أوضاع العالم العربي طبقا لمؤشرات البنية المعلوماتية الأساسية ...

ترصد هذه المجموعة من المؤشرات ملامح البنية الأساسية في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات بالعالم العربي وهي بدورها تضم مجموعتين فرعيتين:

- الأولى تتعلق برصد أوضاع قطاع الاتصالات وتضم سبعة مؤشرات لقياس عدد خطوط الهاتف وتكلفة الوصلات الهاتفية للمنازل وتكلفة الاشتراك الهاتفي الشهري وتكلفة مكالمة

---

(١) **المصدر: قاعدة بيانات التقرير العالمي لتقنية المعلومات الصادر عن منتدى دافوس الاقتصادي العالمي مارس ٢٠٠٩**

- http://www.insead.edu/v١/gitr/wef/main/home.cfm.

المحمول ومشتركي الهاتف المحمول ومشتركي الخطوط السريعة ومدى توافر الهواتف الجديدة .

- الثانية تتعلق برصد أوضاع قطاع تقنيات المعلومات وتضم سبعة مؤشرات لقياس سعة الربط الدولي بالإنترنت وحاسبات الإنترنت الخادمة المؤمنة وتكلفة اشتراك دي إس إل شهريا وأقل تكلفة لخطوط الاتصالات السريعة والحاسبات الشخصية ومشتركي الخطوط السريعة ومستخدمي الإنترنت .

(أ): مؤشرات قياس قطاع الاتصالات

يوضح الجدول رقم (٤) أوضاع قطاع الاتصالات في العالم العربي طبقا للمؤشرات السبعة المشار إليها آنفا،ومن خلال الجدول يلاحظ الآتي:

- يقيس مؤشر عدد الخطوط الأرضية والمحمولة بالنسبة لكل ١٠٠ نسمة كمعيار لمدى انتشار خطوط الاتصال داخل كل دولة ومدى حصول مواطنيها على حقهم في امتلاك خطوط اتصال تسمح لهم بالتواصل مع الآخرين والوصول للمعلومات ،وبناء على هذا المعدل يتم ترتيب مركز كل دولة على مستوى العالم ،وتقول البيانات المتاحة إن معدل انتشار خطوط الاتصال بالدول العربية مقارنة بكل ١٠٠ نسمة يتراوح بين ٣١.٦٣ خطاً لكل ١٠٠ نسمة وهو المعدل الذي وصلت إليه الإمارات وجعلها تحتل المركز ٣٩ عالمياً و٠.٩ خط لكل ١٠٠ نسمة في السودان وهو المعدل الي جعلها تحتل المركز الـ١٧٣ عالميا، أما المتوسط العام على مستوى الدول العربية المتاح عنها بيانات فيبلغ ١٢.٨٨ خطاً لكل ١٠٠ نسمة .

- يقيس مؤشر مشتركي الهاتف المحمول أعداد مشتركي الهاتف المحمول بالنسبة لكل ١٠٠ نسمة بكل دولة ، وذلك كمعيار لمدى انتشار الهاتف المحمول ،وتشير البيانات المتاحة إلى أن أعداد مشتركي الهاتف المحمول بالنسبة لكل ١٠٠ نسمة في الدول العربية المختلفة تتراوح بين ١٧٣.٣٧ خطاً في الإمارات وهو العدد الذي جعلها تحتل المركز رقم واحد في هذا المؤشر،و٦.٩ خطاً خطوط لكل ١٠٠ نسمة في الصومال التي تحتل المركز رقم ١٨٦ على مستوى العالم، أما المتوسط العام على مستوى الدول العربية المتاح عنها بيانات فبلغ ٧٠.٩٥ خطاً محمولاً لكل ١٠٠ من السكان .

- يقيس مؤشر مشتركي الخطوط السريعة إجمالي عدد المشتركين في خطوط الاتصال السريعة بالانترنت لكل ١٠٠ نسمة من السكان، وتشير البيانات المتاحة إلى أن أعداد المشتركين في هذه النوعية من الخطوط بالعالم العربي تتروح بين ٨.٣٧ خطاً لكل ١٠٠ نسمة وهو المعدل الذي حققته قطر وجعلها تحتل المركز ٣٩ عالمياً،و٠.٠٣ خطوط لكل ١٠٠ نسمة وهو المعدل الذي حققته موريتانيا وجعلها تحتل ١١١ عالميا بخلاف دول أخرى كالعراق واليمن والصومال لم تذكر الإحصاءات شيئاً عن معدل ما تملكه من خطوط عالية السرعة لكنها مصنفة في المراكز ١٦٧و٢٠٣و١٨٨ على

التوالي ،أما المتوسط العام في الدول العربية المتاح عنها بيانات فبلغ ٢.٠٧ خطوط اتصال سريع لكل ١٠٠ من السكان [١].

جدول رقم ٤

البنية المعلوماتية بالعالم العربي (قطاع الاتصالات) الترتيب أبجديا [٢]

الدولة	عدد خطوط التليفونات الأرضية		تكلفة الوصلات التلفزيونية للمنازل		تكلفة الاشتراك التليفوني الشهري		تكلفة مكالمة المحمول		مشتركو التليفون المحمول		مشتركو الخطوط السريعة D.S.L		توافر خطوط التليفونات الجديدة	
	معدل الانتشار لكل ١٠٠ نسمة	الترتيب دولياً	النسبة من دخل الفرد	الترتيب دولياً	النسبة من دخل الفرد	الترتيب دولياً	النسبة من دخل الفرد	الترتيب دولياً	عدد المشتركين لكل ١٠٠ نسمة	الترتيب دولياً	النسبة لكل ١٠٠ نسمة	الترتيب دولياً	درجة سهولة وإتاحة الخطوط	الترتيب دولياً
الأردن	٩.٨٨	٩٠	٢.٢	٨١	٢.٨٩	٩٢	٠.٢٦	٨١	٨٠.٣٥	٦٥	١.٥٥	٧٢	٦.٥٥	١٩
الإمارات	٣١.٦٣	٣٩	٠.١٥	١٤	٠١٢	١	٠	٢	١٧٣.٣٧	١	٥.١٧	٤٨	٦.٥٧	١٨
البحرين	٢٦.٣	٥٣	٠.٢٦	٢٤	٠.١٦	٣	٠.٠٢	٢٠	١٤٨.٢٨	٤	٥.٢٣	٤٧	٦.٢٢	٣٦
الجزائر	٩.٠٦	٩٦	١.٢١	٦٨	٨.٨٧	١١٤	٠.٠٨	٥٢	٨١.٤١	٦٤	٠.٨٥	٨٤	٥.١٦	٩٢
السعودية	١٦.١٦	٧٤	٠.٥٩	٤٩	٠.٦٤	٣٩	٠.٠٤	٣٦	١١٤.٧٤	٢٢	٢.٤٣	٦٥	٦.٠٣	٤٧
السودان	٠.٩	١٧٣	٠	-	٠	-	٠	-	٢١.٣١	١٦١	٠.١١	١٢٩	٠	-
الصومال	١.١٥	١٦٦	٠	-	٠	-	٠	-	٦.٩	١٨٦	٠	١٨٨	٠	-
العراق	٤.٧١	١٣٩	٠	-	٠	-	٠	-	٤٨.٣٦	١١٥	٠	١٦٧	٠	-
الكويت	١٨.٧	٦٧	٠.٤٤	٣٧	٠.٣٣	١٤	٠.٠٢	١٤	٩٧.٢٨	٤٣	٠.٩٣	٨٣	٥.٦٥	٧٠
المغرب	٧.٦٧	٩٨	٣.٤٦	٨٨	٨٧١	١١٣	٠.٦٣	١٠٤	٦٤.١٥	٨٠	١.٥٣	٧٣	٥.٩٥	٥٦
اليمن	٤.٤٧	١٤٢	٠	-	٠	-	٠	-	١٣.٧٦	١٧٤	٠	٢٠٣	٠	-
تونس	١٢.٣٣	٨٥	٠.٥	٤٢	٠.٧٣	٤٨	٠.١٣	٦٤	٧٥.٩٤	٦٩	١.١١	٧٩	٦.٢٤	٣٥
سوريا	١٧.٣٢	٧١	٠	-	٠.٥	٢٥	٠.٢٦	٨٠	٣٣.٦٢	١٠٥	٠.٠٤	١١٠	٥.٣٥	٨٦
عمان	١٠.٣٣	٨٩	٠.٢٢	١٦	٠.٦٧	٤١	٠.٠٣	٣١	٩٦.٣٣	٤٥	٠.٧٣	٨٦	٥.٣١	٨٨
فلسطين	٩.٣١	١١٩	٠	-	٠	-	٠	-	٢٧.٤٦	١٤٨	١.٤٩	٩٤	٠	-
قطر	٢٨.٢٤	٤٨	٠.١	٨	٠.١٤	٢	٠.٠١	٥	١٥٠.٤١	٢	٨.٣٧	٣٩	٥.٩٩	٤٨
لبنان	١٨.٨٥	٨٦	٠	-	٠	-	٠	-	٣٠.٧٤	١٤١	٤.٨٨	٦٣	٠	-
ليبيا	١٤.٥٦	٨٠	٠.٤٥	٣٨	٠.١٧	٥	٠.٠٤	٤٣	٧٣.٠٥	٧٥٩٦	٠.١٦	٩٨	٤.٣٨	١١٧
مصر	١٤.٨٧	٧٦	٣.٥٦	٩١	٠.٩٩	٥٩	٠.١٣	٦٣	٣٩.٨٢	٩٢	٠.٥٧	٨٩	٦.٤	٢٥
موريتانيا	١.١	١١٨	٢.٨٦	٨٤	٦.٠٥	١١٠	٠.٦٤	١٠٥	٤١.٦٢	-	٠.٠٣	١١١	٥.٩٧	٤٩

ونلاحظ مما سبق من تحليلات لحالة البلدان العربية وما يحدث فيه من تغيرات في التكنولوجيا الحديثة أن هناك إيمانا واضحا من بعض الدول العربية بأهمية التوجه نحو المعلوماتية وضخ كافة السبل في تطوير البنى التحتية لمجتمعاتها من كافة النواحي .

---

[١] مرجع سبق ذكره ،صـ٢٦

[٢] **المصدر: قاعدة بيانات التقرير العالمي لتقنية المعلومات الصادر عن منتدى دافوس الاقتصادي العالمي مارس ٢٠٠٩**

- http://www.insead.edu/v١/gitr/wef/main/home.cfm

من البديهي القول بأن الحياة وظروفها تتغير باستمرار ولا تبقى راكدة لا يمسها التجديد ، وهذا التغيير الذي نتحدث عنه لا يقتصر على الإنسان وحده ، وإنما يمتد إلى كل شيء حوله ، فالتغيير سمة أساسية من سمات الكون كله ، ولا تختلف المجتمعات البشرية في طبيعتها عن ذلك ، فغير موجود ذلك المجتمع الثابت الذي لا يعاني تغييرا ، فأي مجتمع يتغير في نواحيه الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ، كما قد يتغير في ثقافاته وعاداته وتقاليده ،وقيمه وأنماط سلوك الأفراد [١].

والتغيير الذي يحدث في المجتمع قد يتم بخطوات وئيدة فيكون نموا ، وقد يكون متدرجا فيكون تطورا ، وقد يكون في قفزات كثيرة فيكون ثورة أو انقلابا أو طفرة ، ولا يلحق التغيير بكل عناصر المجتمع ، وإنما قد يكون أكبر وأعمق في العناصر المادية منه في العناصر المعنوية ، والفجوة الناجمة عن ذلك قد يترتب عليها ما يعرف بالتخلف الثقافي [٢].

وقد أدت ثورة الاتصالات والمعلومات وعولمة الاقتصاد والسياسة التي شهدها العالم مؤخرا إلى تغييرات ثقافية وقيمية واجتماعية تزداد كل يوم وتيرتها وتأثيرها على كل مجتمعات العالم ، وتشكل هذه إحدى أهم التحولات والتغيرات التي أثرت وستؤثر في تشكيل مجتمع القرن الحادي والعشرين ، ومن ثم معالم وتوجيهات المؤسسات الحكومية والتعليمية والثقافية فيه .

ثالثاً: سمات وخصائص المجتمع الرقمي: [٣]

المجتمع الرقمي هو مجتمع متقدم تكنولوجيا يزداد الاعتماد فيه بشكل أساسي على الكمبيوتر والإنترنت وتكنولوجيا الاتصالات فائقة السرعة والمجتمع الرقمي تسود فيه سمات وخصائص متعددة، هي:

---

(١) إلياس ، طه الحاج ،المناهج بين الثوابت والمتغيرات ، مكتبة الأقصى ، عمّان،الأردن، ١٩٩٠م ،صـ ١٣٣.

(٢) الدمرداش ، صبري ، المناهج حاضرا ومستقبلا ، مكتبة المنار الإسلامية ، الكويت، ٢٠٠٠م ،صـ ٦٨ .

(٣) د . وليد بن عبد الله الصالح ، التغيير ونظم وقوانين المجتمع الدولي الجديد ، كلية التصفية ، جامعة الملك سعود ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٤ ،ص ٣٧ .

١.**الاعتماد على اقتصاد المعرفة:** تصبح المعرفة والخصوصية على المعلومات من أهم خصائص المجتمع الرقمي، وتصبح المعرفة بمثابة مورد اقتصادي مثله مثل رأس المال والعمل، وتحرص الدولة التي تريد لنفسها تقدما أن تسمى من معلوماتها ومعارفها وتعمل على إقامة مراكز المعرفة التي توسع من حجم هذه الصناعة.

٢. **التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وبين الحكومة والأعمال:** القيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المصالح الحكومية بعضها ببعض إلكترونيا بغية تبسيط وتحسين أوجه الحكومة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين والأعمال على حد سواء.

ولذلك لا تتحدد سمات المجتمع الرقمي في توفير المعلومات بل إحداث تغييرات شكلية في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين بل في إعادة آلية وإعادة هندسة وهيكلية الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها تدعيما للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة.

أي يسعى المجتمع الرقمي إلى استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة لإحداث التغيير التحويلي وليس مجرد إحداث تغييرات وقتية أو تدريجية على هياكل الأعمال القائمة بالفعل.

٣-الاعتماد على قيام الحكومة الإلكترونية: (١)

والهدف الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية: الحكومة، المواطنين، ومنشآت الأعمال، واستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط كل الأطراف الثلاثة معا وتدعيم الأنشطة والعمليات، أي أنه في الحكومة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية، وعلى ذلك، فإن أهداف الحكومة الإلكترونية نسبة إلى حد كبير أهداف الحكومة الجيدة.

فيما يتعلق بأهداف الحكومة الإلكترونية يمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات المؤداة داخلياً الأهداف المرتكزة على الأعمال الخارجية المقدمة لجمهور المتعاملين.

---

(١) باسم الشيخ ، معوقات مجتمع الإنترنت ، جامعة السلطان قابوس ، مسقط ، ٢٠٠٢ ، ص ٣٥ .

١) **الأهداف المرتكزة على أعمال المصالح الحكومية الداخلية الغير ظاهرة للمتعاملين:** تتمثل في تسهيل السرعة، الشفافية إمكانية المحاسبة، الكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء الأنشطة الإدارة الحكومية، ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.

٢) **أما أهداف الحكومة الإلكترونية الخارجية :** فإنها توجه نحو تحقيق حاجات المتجمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على الخط ويسهل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الحكومية الداخلية سرعة وشفافية وإمكانية المحاسبية والكفاءة والفعالية الخاصة في التواصل مع الجمهور والمواطنين والأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى.

٣) **أداء الخدمة بلا قيود:** ما الذي يريده المواطن من الحكومة، المؤكد أن المواطن يريد الحكومة أن تعمل بنفس الطريقة التي تعمل بها منشآت الأعمال الخاصة، فالمواطن يتطلب الحصول على الخدمات التي تقدمها المصالح والأجهزة الحكومية، كما في حالة دفع الضرائب، تجديد رخص سير المركبات أو رخص القيادة، دفع رسوم استهلاك الكهرباء، الغاز، المياه، إلخ عبر الانترنت، أي أن المواطن يطلب الوصول الملائم والفوري للخدمات العامة طول الوقت وخلال كل أيام الأسبوع أينما وجد بغض النظر عن مكان تواجد ووقت ذلك، وبذلك فإن المواطن يتخلص من أي قيود تمنعه أو نحد من وصوله إلى الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنواعها ومستوياتها المختلفة.

٤) تحسين مناخ العمل:

يتمثل هذا البعد في طريقة مساهمة الحكومة في تحسين مناخ العمل وتوفير مزايا للأعمال، صارت منظمات ومنشآت الأعمال بتعامل محققة فيما بين بعضها البعض E – Commerce التجارة الإلكترونية بذلك كثيرا من المكاسب من حيث خفض التكاليف وتحسين الإنتاجية والرقابة على المخون، وتتحقق تلك المزايا عند القيام بالتعامل بين الأعمال والحكومة المصالح والأجهزة الحكومية والأعمال.

٥- **تقليص الروتين** من خلال تبسيط الإجراءات مما يساعد منشآت الأعمال على التوصل للميزات التنافسية. [١]

٦- **تغيير إدارك ومنظور المواطنين** فيما يتصل سوء جودة الخدمة العامة المقدمة والمعاناة التي يلاقونها في الحصول عليها، كما تستطيع إعادة ثقة الجمهور من خلال انتهاج سياسات جديدة موجهة لهم تشعرهم بتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وحل مشكلاتهم مما يسهم في تسهيل معيشتهم وإزالة الأعباء الحياتية التي تواجههم، ويستدعي إعادة الثقة وإعادة بناء العلاقات مع المواطنين توفير الخدمات الحكومية بطرق عديدة وأساليب مختلفة دون انتظار وبدون شكاوي لا تعرف العدالة أو الإنصاف.

وتعمل الحكومة الإلكترونية الموجهة نحو المواطنين إلى دمج أساليب إدارة بأساليب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات CRM العلاقات بالموطن السلكية واللاسلكية وكافة أنواع الشبكات بالإضافة لقواعد ومستودعات البيانات لتفويض صلاحياتها لعمال المعرفة الذين يتمتعون بقدرات ومهارات راقية تمكنهم من خدمة المواطنين والأعمال والتفاعل معهم لتحقيق أعلى مستويات الرضي والقبول لديهم.

٧. **تقدم خدمة متميزة للمواطن** وتيسير حياته لا تعقيدها، فتكون لدى الحكومة نفس الرغبة الموجودة لدى الشركات التجارية في إرضاء العمل، وبحيث يعاد النظر في جمعي الإجراءات الحكومية بحيث يكون محورها خدمة المواطن، ويتضمن ذلك تقديم الخدمات حسب رغبة أو وجهة نظر المواطن وليس حسب التقسيم الإداري للجهات الحكومية، كعند تسجيل المولود يكتفي ببلاغ واحد للقيام بجميع إجراءات التسجيل للمولود دون الحاجة لمراجعة أي جهة حكومية، أي يتطلب ذلك إعادة هندسية جميع الإجراءات الحكومية المتعلقة بالمواطن.

٨. **تقريب الحكومة للمواطن** بتوفير الوصول للخدمات الحكومية في أي وقت أو أي مكان يحتاج المواطن إليها، وبتكلفة ميسرة، ومن خلال وسائل متعددة سواء بزيادة مكتب خدمي واحد

---

[١] مرجع سبق ذكره، صـ٤٣.

وراجع أيضا لمزيد من التفاصيل:

Rennet, technology Resolution, Birmingham , University of Birmingham College , ٢٠٠٢.

"له فروع في أغلب المناطق" أو من خلال الوسائل الإلكترونية مثل الهاتف الجوال والانترنت في أي مكان وزمان.

٩. **العدالة الاجتماعية** من خلال تغطية جميع المواطنين بغض النظر عن دخلهم أو مكانهم أو مستوى تعليمهم بالخدمات الحكومية، وذلك لتسهيل الوصول للخدمات الحكومية وتسهيل إتمامها وتقليل تكلفة إنجازها، وتوفير وسائل متعددة للوصول للخدمات الحكومية.

١٠. التعاون والمشاركة:

يحقق المجتمع الرقمي أعلى صور التعاون الاجتماعي والتفاعل بين الأفراد (فرد/ فرد) أو الجماعات (جماعة/ جماعة)، أو بين (الفرد/ الجماعة)، والحكومة كما يضمن المجتمع الرقمي المشاركة الفاعلية للأفراد مع الحكومة في إدارة الحكم والسلطة.

١١. استمرارية التغيير الاجتماعي:

بتطور الثورة الرقمية وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات يستدعي ذلك القيام بعمليات مختلفة مما يؤكد استمرارية التغيير الاجتماعي، وهذه العمليات تتمثل في:

أ. التثقيف الرقمي.

ب. التعليم الرقمي .

ج. التدريب الرقمي.

١٢. الشبكة المتكاملة كمدخل للحياة الإليكترونية: [١]

أي جعل الشبكة جزءا من عمل وإدارة الحياة اليومية للأفراد، وذلك من خلال ربط الأجهزة اليومية العادية كالطباخات والغسالات وأجهزة التليفزيون والفيديو، بالشبكة بعد تطويرها وتجهيزها للقيام بوظائفها عن بعد، والتي عبر الشبكة يمكن للمستخدم أن يعطي أوامره لهذه الأجهزة المطورة للعمل بطريقة معينة من أي مكان يوجد فيه، وتقوم شركتا أي بي إم الأمريكية وسيمنس الألمانية عبر فريق عمل مشترك بتطوير مفهوم جديد للسيارة المشبكة، أي التي تتوافر فيها أجهزة وتطبيقات تعمل بتقنيات التعرف الصوتي Recognition Technology Voice،

---

[١] محمد أحمد عبد الكريم ، المستحدثات ، التكنولوجية والتنمية ، مكتبة مدبولي ، القاهرة ، ٢٠٠٥ ، ص ٤٧ .

تمكن السائق من أن يكون على اتصال دائم بالشبكة الدولية والاستماع إلى الصفحات والمواقع التي يرغبها أثناء قيادته.

١٣. اختراق المكان والزمان [١]

تقوم الشبكة في وضعها الراهن بتحقيق نوع من اخترق المكان والزمان للمستخدمين عبر الوصول إلى ما يريدونه من معلومات عبر المواقع المختلفة في لحظة بثها، أيا كان مكان المستخدم أو مكان الموقع Web site، ويذهب الاتجاه الجديد على تطوير تقنيات تدمج بين الشبكة وإمكانية نقل الصوت والصورة الحية بين الأفراد والجماعات، الأمر الذي سيغير من طبيعة الاتصال الاجتماعي بين الأفراد والمجتمعات على نحو كبير، إذ سيقلص الاتصال المباشر، ويوفر بدلا منه نوعا من الاتصال الافتراضي الحي Live virtual communication.

كذلك تمتد هذه النزعة إلى تغيير طبيعة التفاعل بين المستخدمين وبين محطات التليفزيون والإذاعة ووسائل الترفية، إذ ستتيح القنتيات الجديدة المدمجة بالشبكة الدولية للأفراد أن يشكل كل منهم المادة التليفزيونية أو الإذاعية التي يرغبها شخصيا، وليست المادة التي تقررها المحطة نفسها، وهو ما سيحرر الأفراد من سطوة تلك القنوات، وسيجعلهم أكثر قدرة على صياغة وعيهم الفردي بالطريقة التي يفضلونها.

١٤. زيادة مساحة العوالم الافتراضية في عمل الشبكة وحياة الأفراد:

إذ يتم حاليا تطوير تقنيات العرض الثلاثي القابلة على السرعات المنخفضة لشبكات الاتصال، من أجل توفير خدمات الاتصال الافتراضي بمواقع طبيعية، متضمنة نفس المشاعر والإمكانيات الطبيعية، الأمر الذي سيجعل علاقات الأفراد بالطبيعة والمواقع السياحية الشهيرة مختلفة عما هو عليه الآن، أو بعبارة أخرى ستنتج خدمات سياحية أو رياضية من نوع مختلف، ولا تتطلب بالضرورة الانتقال العضوي من مكان إلى آخر، كما أن مفهوم الشراء نفسه والتعرف على خصائص السلعة وفق هذه التقنيات سيتغير جذريا عن مفهومه التقليدي.

---

[١] محمد رضا البغدادي ، مبادئ وخصائص المجتمع الرقمي ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ٢٠٠٦ ،ص ٦١.

١٥. تقنيات التصغير المتناهي Nanotechnology:

والتـي تهـدف إلـى تـصغر حجـم الأجهـزة والـدوائر الاليكترونيـة ومـن بينهـا المرسـلات/ المستقبلات، الأمر الذي من شأنه أن يؤدي إلى إنتاج أجهزة خاصة باستقبال الشبكة الدولية في حجم أصغر وبتكلفة أقل، وإذا ما دمجت هذه النوعيات من الأجهزة الصغيرة اللاسلكية مع تقنيات التعرف الصوتين سيؤدي إلى سهولة الوصول إلى الشبكة وخدماتها المختلفة.

١٦- تحدي المفاهيم القومية: (١)

رغـم أن الـشبكة الدوليـة هـي ظـاهرة أمريكيـة بالأسـاس، إلا أن تحولهـا إلـى أداة عالميـة لتبادل المعلومات والمنافع المختلفة بين ا لأفراد والمؤسسات، ومع التوسع في هذا الصدد، من شانه أن يؤدي إثارة الأسئلة النظرية والمفاهيمية حول فكرة القومية التقليدية، وسيطرة الحكومات على حدودها وأجوائها المختلفة، إذ تظهر الشبكة كأداة لاختراق الحدود دون أن يكون للحكومات القدرة الكاملة على السيطرة على انسياب المعلومات والأفكار من والي الداخل.

ونظـراً لأن لغـة الاستخدام الأكثر انتشارا علـى الشبكة هـي اللغـة الإنجليزيـة وبمـا يفـوق نسبة الـ ٨٥%، فإن عملية انتشار هذه اللغة بين مستخدمي الشبكة، وفي ظل تخلف تطبيقات الترجمـة مـن والـي اللغـات المختلفـة، مـن شـأنه أن يثيـر بعـض الأسـئلة حـول الانتمـاء القـومي والمحلي وعلاقة ذلك بالوضع الدولي والاتصال الجديد بين الأمم والأفراد.

١٧- نحو خدمات جديدة:

تعمـل الـشبكة علـى اسـتنباط أشـكال جديـدة مـن الخـدمات التقليديـة التـي لا غنـى عنهـا، كالتعليم والخدمات الصحية، إذ تدفع الشبكة إلى تغيير أنماط التحصيل العلمي إلى أنماط قليلة التكلفة، وتؤمن الاتصال الدائم بين مختلف المجتمعات العلمية بغض النظر عن المسافة الأمر الذي سيؤدي إلى تغيير أساليب عمل الجامعات والمعاهد العلمية، وسيفرض إعادة هيكلة طرق توفير الخدمة التعليمية والعلاقة مع الطلاب وشكل الامتحانات وطرق التدريس وهكذا.

---

(١) نشأت الخميسي ، ثورة الانترنت ، المكتبة العالمية ، القاهرة ، ٢٠٠٥ ، ص ٩٠ .

١٨- **معالجة التخمة المعلوماتية :**

ذلك أن تدفق المعلومات بات أمرا يفوق القدرات البشرية على الاستفادة منها بشكل مناسب، ومن ثم يتجه التفكير إلى صياغة تطبيقات وبرامج تتصف بالذكاء، ويمكنها القيام بنوع من غربلة المادة بطريقة تتناسب مع احتياجات المستخدم، وبما يوفر له قدرا أكبر من الوقت للاستفادة من المعلومات بعد تقديمها له في شكل يتوافق مع احتياجاته ورغباته.

أن جماع هذه التطويرات الجذرية في عمل الشبكة يستهدف الدخول إلى ما يسمى بالمرحلة الثالثة في عمر الشبكة، أي التي تضم بيئات عمل متكاملة تتم إليكترونيا في كل خطواتها التطبيقية الداخلية والخارجية من خلال امتلاك موقع قوي على الشبكة يتعامل مع الخارج بقوة وكفاءة، ويشمل هذا الأمر كل بيئات العمل من زراعة وخدمات وقطاعات حكومية وقطاع خاص وصناعة ثقيلة أو صناعة خدمات.

رابعاً: مشاكل وتحديات تطبيق الثورة الرقمية في الدول النامية [١]

١- التكاليف العالية لشراء الأجهزة:

ويذكر أن من أهم هذه الأسباب التكاليف العالية لشراء أجهزة الكمبيوتر ومستلزماته الأخرى والأمية المتفشية في كثير من بلدان العالم ففي أفغانستان مثلا يصل عدد الأميين إلى ٩٠ بالمائة من النساء و ٧٠ بالمائة من الرجال، أداة إلى مشاكل التزود بالتيار الكهربائي ومن هنا يصعب على هذه الدول استخدام التقنية الرقمية التي يمكن بواسطتها الاستفادة من الكم الهائل من المعلومات للأغراض العلمية والثقافية والاقتصادية المختلفة، وكذلك خلق إمكانية اتصال رخيصة الثمن عن طريق البريد الالكتروني وبرامج الاتصال الصوتي عبر الانترنت.

٢ ـ الأنظمة السياسية الشمولية: [٢]

فشبكة الانترنت تقع تحت سيطرة أنظمة شمولية كثيرة، كما يعوق حرية تبادل الأفكار فيها الكثير من المعوقات، وهناك الكثير من مستخدمي الانترنت الذين يتعرضون للملاحقة عندما يفتحون صفحات تنتقد نظام ما من هذه الأنظمة أو يقومون بكتابة ما يتعارض مع سياساتها، وفي هذه السياق يرى تقرير لمنظمة "مراسلون بلا حدود" أناصين هي من أكثر البلدان التي يلاحق فيها "معارضي الانترنت" الذين يقومون بتوجيه النقد للنظام السياسي، ففي عام

---

[١] نشأت الخميسي ، ثورة الانترنت ، المكتبة العالمية ، القاهرة ، ٢٠٠٥ ، ص ٤١ .

[٢] مرجع سابق، ص٤٢.

٢٠٠٤ وحده تم سجن أكثر من ٦١ شخص صيني لإقدامهم على كتابة تصريحات أو رسائل في الانترنت تتعارض مع رؤية الحكومة الصينية، كما قامت الحكومة الصينية بإغلاق أكثر من ١٢٠٠٠ مقهى انترنت بين شهري تشرين الأول/ أكتوبر وكانون الأول/ ديسمبر عام ٢٠٠٧. إضافة إلى ذلك قامت الحكومة الصينية بإغلاق جميع الصفحات التي توجه انتقادات لها، علما أن الصين تعتبر ثاني أكثر دولة استخداما للانترنت بعد الولايات المتحدة، ففيها قرابة ٨٧ مليون مستخدم.

<u>٣ . السيطرة الأمريكية على الشبكة العنكبوتية:</u>

وتعد قضية السيطرة الأمريكية على شبكة الانترنت من المسائل الشائكة التي تعد بمثابة حجر عثر أمام تحقيق أهداف القمة، فأمريكا غير مستعدة لتسليم هذه الإدارة إلى أيه جهة حتى لو كانت هيئة تابعة للأمم المتحدة، كما جاء على لسان سفيرها في جنيف ديفيد غروس ومنسق سياسة الاتصالات والمعلوماتية في وزارة الخارجية الأمريكية، في الوقت الذي انتشرت فيه في أروقة الأمم المتحدة أراء ووجهات نظر ترى أن السيطرة على الانترنت لا تخص دولة واحدة بعينها، ولكن الرد الأمريكي أتى واضحا: "نحن لا نوافق على تسليم إدارة الانترنت للأمم المتحدة ومن وجهة نظر أمريكية فإن سيطرتها على الانترنت مسألة تاريخية لأنها هي من قام بتمويل وبناء أنظمتها الأساسية في البداية، وهي بالتالي موضوع غير قابل للنقاش لأن له أبعاد ترتبط بالمصالح القومية ولكن هناك دول أخرى بدأت تبدى عدم رضاها لأن الكثير من عناوين ربط الكمبيوتر محجوزة منذ وقت طويل، فتقدمت باقتراح ينقل السيطرة على قاعدة حفظ العناوين من إدارة الانترنت ICANN الموجودة في الولايات المتحدة الأمريكية إلى هيئة دولية يفضل أن تكون تحت إشراف الأمم المتحدة.

٤- ***<u>وفرة الموارد البشرية:</u>***

يحتاج المجتمع الرقمي إلى توفير أفراد مدربين ومؤهلين تكنولوجيا ويتم ذلك باستخدام التدريب الالكتروني والتطبيقات المختلفة للحاسب وأساليب تبادل المعلومات.

<u>٥ - البيئة الثقافية للمجتمع:</u>

بالطبع تعتبر ثقافة المجتمع ونسبة التعليم والأمية والوعي بالانترنت ونسبة المختصين المهرة من أهم عوامل نجاح قيام المجتمع الرقمي.

- أي مدى وعمق انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات بالمجتمع، مثل: انتشار شبكة الانترنت، وانتشار تقنية المعلومات في الشركات، وأعداد الحاسبات الشخصية، والهواتف الثابتة والجوالة.

٦ . القوانين والتشريعات الحالية لا تصلح لبيئة المجتمع الرقمي: [١]

تعد القوانين والتشريعات التي تسنها الحكومات هي المعول الذي تستند عليه المؤسسات الحكومية وغير الحكومية في تعاملاتها اليومية، وبدونها سيكون هناك فوضى ولن يستطيع المواطن الحصول على حقوقه، والتشريعات الحالية لا تتماشى بشكل كبير مع بيئة العمل الإلكتروني، فعلى سبيل المثال لن تتوجه جهة رسمية بإتاحة خدماتها الكترونيا دون وجود مستند نظامي يجيز قبول الطلب الذي يرسله المستفيد، كما أن متخذ القرار ليس لديه الصلاحية أو التشريع الذي يعتمد توقيعه إلكترونيا وتجتهد الدول في إصدار بعض التشريعات التي تنظم البنية التحتية لتقنية المعلومات والتي على أساسها تنطلق مشاريع تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومنها الإشارات الواضحة في خطط التنمية على وضع إستراتيجية وطنية لتقنية المعلومات ،كما أن إنشاء هيئة تقنية المعلومات بالمرسوم السلطاني رقم (٢٠٠٦/٥٢) كان له أثر إيجابي كبير وفعال في إيجاد جهة رسمية مسئولة من قبل السلطنة المنفذة للتشريعات والقواعد الأساسية التي من خلالها تنطلق مشاريع الحكومة الإلكترونية،

وقد تخطت سلطنة عمان عقبة التشريعات والقوانين الصالحة لقيام بيئة رقمية متكاملة بأسس واضحة بتاريخ ١٧ مايو ٢٠٠٨ بصدور المرسوم السلطاني رقم (٢٠٠٨/٦٩) الذي يقضي بوضع قانون المعاملات الالكترونية ، والذي من خلاله ينطلق مشروع وضع خطة وطنية لتقنية المعلومات وينظم جميع التعاملات الالكترونية سواء كانت في القطاعات الحكومية أو القطاعات الخاصة.

٧ . الأبعاد الاقتصادية للحكومة الإلكترونية:

لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية أبعاد اقتصادية عدة ومنها زيادة فاعلية التعاملات الحكومية فيما بين الوزارات والمصالح وفيما بينها وبين المواطن، وتقليص الإجراءات وتبادل

---

[١] نجاح محمد النعيمي ، التغير المجتمعي والبيئة الرقمية الجديدة ، جامعة السلطان قابوس ، عمان ، ٢٠٠٥ ، ص ٤١.

المعاملات والوثائق بين الجهات ذات العلاقة، زيادة الاستثمار من خلال إتاحة تطبيقات التجارة الالكترونية، والذي ينعكس إيجابا على المشتريات الحكومية.

٨- مدى سرية أمن المعلومات في الحكومة الالكترونية

من أهم مبادئ الحكومة الإلكترونية المحافظة على سرية المعلومات وأمنها وبالرغم من جميع الجهود التي تبذلها شركات تقنية المعلومات إلا أن الهاجس الأمني في ظل البيئة الإلكترونية يعد من أولوياتها، لذلك يجب على القائمين على تطبيق الحكومة الإلكترونية تحديد المتطلبات اللازمة لضمان أمن وحماية نظم المعلومات ومتطلبات حماية الخصوصية للبيانات الشخصية، وفي سبيل تحقيق ذلك على الدولة وضع السياسات الأمنية التي تحدد الحماية وتحديد العقوبات المتعلقة والمخالفات الأمنية.

٩- الإجراءات الإدارية والتنظيمية [١]

لعل من أهم مراحل التحول الحكومة الإلكترونية دراسة الوضع الراهن للبنية التحتية التقنية وللإجراءات الإدارية والتنظيمية المطبقة في العمل الحكومي، ثم السعي إلى مواكبتها من حيث تطوير البنية التحتية أو بناؤها في حال انعدامها، ثم الموائمة بين الإجراءات المعمول بها آلية إتاحتها في شكل إلكترونية، ثم العمل بها من خلال البيئة الإلكترونية، ويجب عند الشروع في تنفيذ هذه المراحل ملاحظة مطابقتها للتشريعات الوطنية المعمول بها، وتوعية القائمين على توفير الخدمات وكذلك المستفيدين منها بالكيفية التي تدار بها بيئة العمل الإلكترونية.

١٠. ثقافة المجتمع بلا شك تخدم الحكومة الإلكترونية [٢]

أعتقد أن المجتمع الأكثر ثقافة هو الأقرب تطبيقا لمفهوم التعامل في ظل البيئة الإلكترونية، وتلعب المشاريع الوطنية المختلفة دور في ذلك، فعلى سبيل المثال كان لإدخال تعليم الحاسب الآلي في التعليم دور إيجابي زيادة الوعي بأهمية التقنية واستخداماتها، كما أن دخول شبكة الإنترنت في المملكة ساهم وبشكل كبير في لإقبال الناس على استخدام الحاسب الآلي ومن ثم التواصل مع الآخرين عبر الفضاء الإلكتروني، فأصبح تطبيق الحكومة الإلكترونية أسهل من ذي قبل، ويستمر دور المعاهد التدريبية سواء الحكومية أو الخاصة وأهميتها في زيادة

---

[١] محمد رضا البغدادي ، مرجع سبق ذكره ،ص ٥٩.

[٢] حامد عبد السلام زهران ، مقدمة في التكنولوجيا ، دار الفكرة العربي ، القاهرة ، ٢٠٠٢ ، ٣٢ .

التثقيف المعلوماتي، إلى جانب وسائل الإعلام المختلفة في تقريب المسافات بين المجتمع وبيئة العمل في ظل الحكومة الإلكترونية.

<u>١١. دور القطاع الخاص في خدمة الحكومة الإلكترونية</u>

للقطاع الخاص دور هام في خدمة الحكومة الإلكترونية من خلال مساهمته في توفير المواد الأساسية في أجهزة وبرمجيات التي تساعد القائمين على مشاريع الحكومة الإلكترونية في تطبيقها، كما يمكن للقطاع الخاص خدمة الحكومة الإلكترونية من خلال توفير خدماتها الاستشارية والتطويرية والعمل على تقديم الحلول التقنية المناسبة لتحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية.

<u>١٢ . البيئة المناسبة لنمو العمل الإلكتروني:</u>

هي البيئة التي يعي فيها كل عنصر من عناصرها وهم المواطن والحكومة والقطاع الخاص أهمية التعاون على تقريب المسافات وتذليل العقبات التي تقف حائلا أمام الإنجاز وتبني الأفكار التي تسهم في زيادة فاعلية استخدام تسهم في زيادة فاعلية الحكومة الإلكترونية من خلال توفير خدماته الاستشارية والتطويرية والعمل على تقديم الحلول التقنية المناسبة لتحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية.

<u>١٣– البحث العلمي:</u>

ولما للبحث العلمي من أهمية فإن السلطنة قامت بإنشاء مجلس للبحث العلمي تهدف من خلاله إلى رفع مستوى الأبحاث العملية والتخصصات العليا في مختلف المجالات منها مجال تقنية المعلومات بالإضافة إلى مجالات عملية سيكون لها دور كبير في بناء القدرات الوطنية في مجال البحث والتطوير. كما تم إنشاء مركز كبير في بناء القدرات الوطنية في مجال البحث والتطوير. كما تم إنشاء لحاضنات تقنية المعلومات بواحة المعرفة بمسقط ، ليعكس الاهتمام بتطوير القدرات البشرية بالسلطنة. وتسعى هيئة تقنية المعلومات من خلال مشاريعها المختلفة إلى تضمين تأهيل الكوادر البشرية كأحد المحاور الأساسية في تنفيذ المشاريع، كما أن تنفيذ المشاريع يأتي عبر اشتراك المؤسسات الحكومية في أنظمة تؤدي خلالها الخدمات من خلال مجتمعات المصالح المشتركة.

١٤- تعريف مجتمع المصالح المشتركة: [١]

تقوم هيئة تقنية المعلومات بتنفيذ العديد من المشاريع الإستراتيجية لبناء مجتمع عمان الرقمي ولتقديم الخدمات الإلكترونية، وتتبع السلطة في تنفيذ هذه المشاريع إستراتيجية موحدة للتكامل بين الجهات الحكومية المختلفة والذي أطلقنا عليه اسم مجتمعات المصالح المشتركة والتي نسعى من خلالها إلى الابتعاد عن صوامع تطبيقات المعلوماتية الوزارية الرأسية وبالتالي تتيح استخدام تطبيقات المعلوماتية الحكومية بما يحقق أقصى استفادة للمواطنين قطاع الأعمال.

تأتي هذه المبادرة ضمن جهود هيئة تقنية المعلومات لتفعيل دور المؤسسات الحكومية في إعادة هيكلة الإجراءات الإدارية وإيجاد مبادرات لتكوين خدمات تفاعلية إلكترونية مشتركة والتي تدخل ضمن ما يسمى بالخدمات الأساسية لإطار عمل الحكومة الإلكترونية بين كافة الوحدات الحكومية حيث تعتبر الخدمات الحكومية المشتركة أحد الأعمدة لإطار عمل مبادرة الخدمات الحكومية الإلكترونية بحيث توفر نطاقاً من الخدمات تمارس من خلالها جميع الأنشطة والهوايات وفق جداول زمنية محددة يتم التنسيق بخصوصها مع الجهات الحكومية والخاصة ذات الصلة.

خامساً : دراسة حالة الحكومة الإلكترونية في الهند:

١) أهداف المشروع:

الهدف هو إيصال خدمات الحكومة الإلكترونية إلى الأرياف باستخدام أكشاك يقوم على تشغيلها وصيانتها رجال أعمال، وتكون الغاية منها تحسين الخدمات الحكومية، وتقليل البطالة.

٢) المبررات:

في عام ٢٠٠٠ وقعت شركة دريشتي اتفاقاً مع محافظة ضار لتطوير مجموعة الأكشاك الرخيصة لخدمة المجتمع وذلك على مبدأ تقاسم العائدات، ويستهدف المشروع تلبية احتياجات التنمية من خلال استخدام نظام للحكومة الإلكترونية من فئة حكومة – إلى – مواطن.

---

(١) محمد رضا البغدادي ، مرجع سبق ذكره ،ص ٦٢

٣) العوامل التي ساهمت في نجاح تنفيذ المشروع:

كان باستطاعة طلاب الصف العاشر استخدام حل (حكومة – إلى – مواطن) الذي جرى تطويره. وهذا الحل يقدم إلى المجتمع معلومات تشمل كل نواحي الحياة، وضمنها التخفيضات الضريبية للمزارعين، وخدمات الشكاوى. وتطورت بعض هذه الأكشاك فأصبح بعضها يضطلع بدور مراكز التدريب أو الأعمال.

وعهد بالأكشاك إلى القرويين المحليين، ومولت من الحكومة. وتحول القروي إلى رجل أعمال يدفع ٢٠ في المائة من دخل الأكشاك إلى شركة دريشتي لقاء صيانة الشبكة. وهذه الطريقة خلقت فرص عمل الشباب وأذكت حماساً شديداً وأملاً على المستويين الوطني والدولي.

٤) الفوائد والتكاليف:

في الربع الأول من ٢٠٠٣، أنتجت هذه المبادرة ٤٥٠٠٠٠ مالك كشك يقدمون الخدمات إلى سوق تضم ٥٠٠ مليون شخص. ويبلغ الدخل المتوسط لكل مالك خمسة دولارات في اليوم، ويتوقع لهذا الدخل أن يزداد. وبذلك تكون المبادرة قد عززت صورة الدور الحكومي في المناطق الريفية من الهند.

قوبلت باستحسان المواطنين ورضاهم وتجسدت تحديداً في ولاية "اندهرا بردش" التي اتخذت من تكنولوجيا المعلومات أداة مهمة لدعم الحكومة وجعلها حكومة رقمية ذكية متميزة بالشفافية ومتجاوبة بفاعلية ذات مسئولية أخلاقية وتعتبر هذه الولاية الهندية أول ولايات الهند تصمم برامج للحوسبة الرقمية تغطي كل المستويات الإدارية.

وعملت على جعل كافة إجراءات التسجيل تتم بواسطة برامج محوسبة خصوصاً وأن النظام القديم كان مرهق وروتيني إذ أنه يقلل من شفافية الحكومة للمواطنين ويؤدي إلى كثرة الوساطة (الرشوة) في الأوساط الإدارية الحكومية. إن نظام التسجيل المحوسب يبسط المعاملات ويجعلها متاحة بسهولة ويسر، ويوظف في تسليم الشهادات القانونية وتسجيل الولادات والوفيات وتسهيل الصفات إضافة لاستخراج رخص البناء وإجراءات النقل وملكية العقارات ... إلخ.

لقد كانت التكاليف الأولية في البداية ما يقارب ٩٠ بالعملة الهندية ما يعادل ٢١٤٠٠٠ دولار أمريكي يشمل ذلك تركيب وبناء التجهيزات وأقسام الحكومة للوصول والحصول على الخدمات الإليكترونية.

وقد تميزت التجربة الهندية في مجال مراكز الاتصالات (Call Centers).

كيف نجحت تجربة الهند ..

إن التجربة الهندية في مجال تكنولوجيا المعلومات وتطور برمجياتها تجربة جديرة بالدراسة لمعرفة الأسس التي قام عليها هذا النجاح، إذ يتوقع اتحاد شركات البرمجيات الهندية (ناسكوم) أن تبلغ صادرات الهند من البرمجيات نحو خمسين مليار دولار عام ٢٠٠٨، في حين أنها كانت عام ٢٠٠٣ نحو سبعة مليارات دولار.

والسؤال الكبير هو: لماذا تقدمت الهند وظهرت لها صورة جديدة منذ تسعينيات القرن الماضي على أنها وادي سيليكون جديد في جنوب آسيا، رغم أنها دولة مقترنة بالتخلف؟ وكيف استقطبت الهند صناعة تكنولوجيا المعلومات استقطاباً متزايداً على نحو حول مدينة بنغالور إلى معقل عالمي لهذه الصناعة استوطنت فيه كبرى الشركات العالمية العاملة في هذا الحقل إضافة إلى شركات الهند المحلية؟

يمكن إرجاع هذا النجاح إلى مجموعة من العوامل هي [1]:

- وجود خطة الإعداد مبرمجين محترفين واختصاصيين في تكنولوجيا المعلومات.
- انتشار معاهد وجامعات تعليم تكنولوجيا الحوسبة وعلومها بكثرة في الهند.
- انخفاض الأجور وتكاليف المعيشة.
- انتشار اللغة الإنجليزية في الهند.
- العمل على وجود بنية اتصالات دائمة وقوية في المراكز المتخصصة بصناعة المعلومات.
- العمل على إيجاد حلول دائمة في مجالات التجارة الإليكترونية وقواعد البيانات والنشر، وتطوير هذه الحلول باستمرار.
- المناخ الديمقراطي والاستقرار السياسي والدعم الحقيقي والفعال لصناعة المعلومات والبرمجيات.
- النظام الضريبي الداعم لصناعة البرمجيات المعلوماتية.

---

[1] ابوبكر الهوش ، الحكومة الالكترونية –الواقع والآفاق–،مجموعة النيل العربية ،٢٠٠٦،ط١،ص:٥٥٨ .

فعلى سبيل المثال، هناك إعفاء ضريبي مدته خمس سنوات للشركات المزودة بالانترنت، وإعفاء مدته عشر سنوات للمجتمعات التكنولوجية والشركات العاملة في البحث العلمي.

- توفير الكوادر البشرية وتنميتها. لأن الدول المفتقرة إلى الأيدي الماهرة في مجال تكنولوجيا المعلومات لن تحقق التقدم المنشود، وهذا هو ما تبينه تجارب الدول الآسيوية وحاجاتها.

فعلى سبيل المثال: لا تخرج جامعات سنغافورة إلا ٢٥٠٠ اختصاصي في تكنولوجيا المعلومات سنوياً في حين أن حاجتها السنوية تصل إلى ١٠ آلاف، وتحتاج كوريا الجنوبية إلى ١٥٠ ألفاً من العقول الشابة المدربة كل عام جامعاتها لا تخرج إلا نحو ٥٠ ألفاً، وللمحافظة على حيوية الاقتصاد الياباني والتحول إلى قوة عالمية في تكنولوجيا المعلومات تحتاج اليابان إلى عدد من الاختصاصيين قد يصل إلى نصف مليون سنوياً، لذا فقد وضعت اليابان خطة لجذب ٥٠ ألف كادر فني من الخارج سنوياً حتى عام ٢٠٠٦.

- الاقتصاد الهندي عامل مشجع، فهو يحقق نمواً مستقراً، ويساهم قطاع الخدمات بنحو ٥٢% من الدخل الوطني، في حين يشهد قطاع تصدير البرمجيات نمواً سنوياً يتراوح بين ٤٠% و٥٠% إلى الدرجة التي تبوأت فيها الهند المكانة الثانية عالمياً في تصدير البرمجيات. وصار انتشار الخبراء الهنود حول العالم يشكل تهديداً لسوق عمل اختصاصي تكنولوجيا المعلومات حتى في بلد مثل الولايات المتحدة الأمريكية، وهذا ما دفع بأحد أعضاء مجلس الشيوخ الأمريكي لاقتراح تشريع يمنع الأجانب والذين لا يملكون رخص عمل من العمل في مشاريع تكنولوجيا المعلومات هناك.

الخاتمة : -

إن ثورة المعلومات والاتصالات أسهمت إسهاما كبيرا في إحداث نقلة نوعية في حياة الأمم والشعوب ، ولذا فقد انتهت معاناة كثير من الناس في طلب الخدمات والحصول عليها في دول العالم المتقدمة بفضل الله ثم بفضل التطور التقني الذي نعيشه في عصر المعلومات ، الذي سخرته الحكومات لخدمة مواطنيها بالدقة والسرعة والكفاءة التي وفرتها التقنية.

وعلى الرغم من التطور التقني الذي نعيشه اليوم ، إلا أن مواكبة هذا التطور لم يعد بالأمر اليسير على الحكومات بسبب سرعة تطور التقنية وتقادم أجهزة تقنيات المعلومات التي تتطور بسرعة قياسية ، وخصوصا الحكومات التي تعاني من قلة الموارد المائية ، ولكن هذا السبب لم يعد مبررا كافيا لعدم ظهور برامج الحكومات الإلكترونية؛ لأن العالم الآن يعيش في قرية كونية صغيرة بسبب تطور الاتصالات وتدفق المعلومات عبر شبكات المعلومات الحديثة ، بحيث أصبح تقديم الخدمات بالشكل التقليدي في بعض الدول ضربا من ضروب الماضي ومجالا للتندر والسخرية وعلامة على التأخر الحضاري: لذا فإن التحول من الحكومات التقليدية إلى الحكومات الإليكترونية أصبح توجها لدى كثير من الدول على الرغم من اختلاف مواردها المالية وتفاوتها، مستفيدة بذلك من معطيات العصر التقنية وتسخيرها في سبيل إسعاد البشرية وراحتها، حتى ينعم الجميع برفاهية التقنية ومميزاتها المتعددة والمتطورة باستمرار.

الفصل الخامس

التطور التكنولوجي والتنمية في سلطنة عمان

- **مقدمة**

أولاً : <u>نشأة تكنولوجيا المعلومات في سلطنة عمان.</u>

ثانياً :الرؤية المستقبلية للاقتصاد العماني (٢٠٢٠).

ثالثاً : أهم الانجازات في عصر النهضة .

رابعاً : التحولات والتغيرات الاجتماعية في سلطنة عمان .

خامساً : الآثار الاجتماعية للثورة الرقمية في سلطنة عمان من واقع التنمية ومعوقاتها .

- **خاتمة**

مقدمة :

منذ أن تولى حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم – حفظه الله ورعاه – مقاليد الحكم في الثالث والعشرين من يوليو عام ١٩٧٠ ، أكد جلالته أن أرض عمان وأهلها في القلب والخاطر وأن منصبه هو تكليف وليس تشريف .

وبالرغم من كل ما كان قائما قبل تسعة وثلاثين عاما من صعوبات ومشكلات وعراقيل، إلا أن جلالته كان علي يقين بقوة ومستقبل عمان وشعبها .

وانطلاقا من الاعتزاز بتراث الوطن والشعب العماني وإيمانا بقدراته ،كان قرار القيادة الحكيمة منذ البداية أن يكون المواطن العماني هو هدف التنمية وأداتها وان يكون الوطن هو إطارها وبوتقتها التي تنصهر فيها كل عناصرها، وان يكون الحاضر والمستقبل المشرق هما الهدف الذي تحشد من أجله كل القطاعات والإمكانات المتاحة.

وكان التأكيد علي بناء الإنسان العماني وتكوين شخصيته المتكاملة هي الهدف الأسمى من حيث تعليمه وتثقيفه وصقله وتدريبه، وهو في مقدمة الأهداف النبيلة والغايات الجليلة التي ركزت عليها الخطط التنموية التي صاحبت تطور عمان وبناء هذا الوطن وإعلاء رايته .

أولاً: نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات والثورة الرقمية في سلطنة عمان

أ- نشأة تكنولوجيا المعلومات بسلطنة عمان

قامت السلطنة بتبني مشروع طموح لتحويل اقتصادها والمجتمع إلى عصر تقنية المعلومات المتقدمة وبناء مجتمع عمان الرقمي وهو ما يسمى الآن (مشروع الإستراتيجية الوطنية لمجتمع عمان الرقمي) وتغطي هذه الإستراتيجية كافة مجالات المعرفة والقدرات البشرية المفعلة في جميع المجالات والأنشطة الاقتصادية من أجل تجميع المعرفة وسرعة كفاءة تشغيلها في تحقيق الأهداف والخدمات الإلكترونية والتي ستبدأ الحكومة تقديمها في الخطط الإستراتيجية .

ومن اجل الوصول إلى ذلك فقد تم تشكيل اللجنة الوطنية لتقنية المعلومات بموجب قرار مجلس الوزراء الموقر الصادر في جلسته رقم(٨٩/١٦) المنعقد بتاريخ ٢٩ محرم ١٤٢٠هـ الموافق ٢٦ مايو ١٩٩٨م. وقد جاء هذا القرار من منطلق اعتماد الخطة الخمسية السادسة(٢٠٠١-٢٠٠٥) وأهدافها المرتبطة بتطوير قطاع تقنية المعلومات وبعد تشكيل اللجنة الوطنية لتقنية المعلومات صدر القرار الوزاري رقم (١١) لعام ٢٠٠٠م، بتشكيل فريق العمل

الفني لتقنية المعلومات والاتصالات وتطبيق الحكومة الإلكترونية والانتقال إلى الاقتصاد المبني على المعرفة والتي اعتمدت من قبل اللجنة الوطنية لتقنية المعلومات بتاريخ ٣٠ نوفمبر ٢٠٠٢م آخذين في الاعتبار:

أ- مساندة ودعم المبادرات الخاصة بالشباب على أساس كونهم العمود الفقري لأي مجتمع.

ب- توفير فرص العمل للعمانيين من خلال اعتماد المشاريع التي توفر عدد كبير من فرص التوظيف.

جـ- إعطاء دفعة قوية ومساندة لمبادرات التخصيص لتقليل اعتماد الاقتصاد الوطني على الإنفاق الحكومي.

ولأجل تنفيذ الإستراتيجية الوطنية لمجتمع عمان الرقمي والنهوض بقطاع تقنية المعلومات، قامت حكومة السلطنة بداية بتحديد أهدافها والتأكد من أنها تعكس حاجة المجتمع العماني ككل وليس الحكومة فقط، وقد تبلورت هذه الأهداف في مبادرات محددة لكنها متكاملة ومتجانسة والتي ستقود الحكومة بدورها إلى النتائج المرجوة.

وقد بنيت الإستراتيجية الوطنية على منهجية موحدة تعاونية متكاملة بشقيها لبناء مجتمع عمان الرقمي ولتوفير خدمات الحكومة الإلكترونية لكافة القطاعات بالسلطنة بدءا بالمواطنين وصولا لقطاع الأعمال والتي سيكون لها دور فعال في تحقيق غايات التنمية المستدامة بالبلاد وتطوير كفاءة وفاعلية وشفافية تنفيذ الإجراءات الحكومية الداخلية، وقد شملت المحاور التالية:

- البنية التحتية للشبكة الوطنية.
- البنية التحتية لأنظمة المعلومات وتكاملها.
- خطط واستراتيجيات أمن المعلومات واستمرارية الأعمال.
- التشريعات الخاصة لتقنين وحماية المعاملات الإلكترونية.
- الفجوة الرقمية وتوعية كافية لمحو أمية المعلوماتية الوطنية للمواطن العماني.
- زيادة عدد العمانيين في مجال تقنية المعلومات والاتصالات.

وبصدور المرسوم السلطاني رقم (٢٠٠٦/٥٢) بإنشاء هيئة تقنية المعلومات ، آلت كافة أصول ومخصصات واعتمادات وسجلات الأمانة الفنية لتقنية المعلومات لهيئة تقنية المعلومات.

وكانت الفكرة الأساسية من إدخال تكنولوجيا المعلومات بالسلطنة أن الحاسوب أصبح الآن أداة إنتاج أساسية وحيوية لكل فرد في المجتمع يستخدمها لتنظيم جدول أعماله اليومي ولكتابة الأبحاث والتقارير والاتصال بالآخرين وتبادل المعلومات والاتصال الحاسبات وبنوك المعلومات لاسترجاع ما يحتاجه من بيانات ومعلومات(١).

والهدف من نشر تقنيات المعلومات في عمان هي الاستفادة من تقنية معالجة المعلومات وتقنية حفظ المعلومات وتقنية نقل وتوزيع المعلومات وجميع هذه التقنيات قد شهدت تطوراً كبيراً وسريعاً في العشرين سنة الأخيرة في السلطنة.

وهدفت الحكومة العمانية من إدخال تكنولوجيا المعلومات إلى (٢):

- نشر التخطيط المعلوماتي على المستوى الوطني.
- تطبيق التخطيط المعلوماتي المختلفة مستوى المنشآت المختلفة.
- حفز الأفراد على التخطيط المعلوماتي على مستوى المشروعات الفردية.

ثانياً: الرؤية المستقبلية للاقتصاد العماني (٢٠٢٠):

وانطلاقا من المعالجة الجادة للعقبات والمشكلات التي صادفت تطبيق مراحل الإستراتيجية التنموية الأولى للاقتصاد العماني حتى عام ٢٠٢٠ م لتبدأ مرحلة جديدة في مسيرة التنمية العمانية من خلال خمس مراحل خططية خماسية كان آخرها الخطة الخمسية السابعة التي غطت الفترة ٢٠٠٦/٢٠١٠ م ، إن هذا التحول الاستراتيجي في مسيرة التنمية العمانية يتطلب وضع رؤية مستقبلية واضحة ومحددة المعالم للانطلاق نحو قيادة القرن الواحد والعشرين يستطيع في إطارها الاقتصاد العماني التحول من اقتصاد يعتمد علي المبادرة والإنفاق الحكوميين وعلي الموارد النفطية والعمالة الوافدة محركا رئيسا للأنشطة الاقتصادية إلي اقتصاد يعتمد علي المبادرات الخاصة وعلي العمالة الوطنية والموارد المتجددة التي تؤدي إلي تحقيق التنمية المستدامة والارتقاء بمستوى المعيشة للمواطن العماني (٣).

---

(١) **أنظر:** WWW.Omanet.om/arabic/misc/egov١٠.asp

(٢) Ibid

(٣)(وزارة الاقتصاد ،الكتاب الإحصاء السنوي : خطة التنمية الخامسة،٢٠٠٠:ص١٣٣).

لقد تواصلت أهداف الرؤية المستقبلية للاقتصاد العماني على مدى ربع قرن (١٩٩٥-٢٠٢٠) في المقام الأول إلى ضمان استقرار دخل الفرد عند مستواه الحالي كحد أدنى، والسعي إلي مضاعفته بالقيمة الحقيقية بحلول ٢٠٢٠م، وذلك بجعل فترة الخطة الخمسية الخامسة (١٩٩٦/٢٠٠٠م) مرحلة انتقالية تعمل فيها الحكومة علي تحقيق التوازن بين الإيرادات والاستخدامات بالإضافة إلي تهيئة الظروف الملائمة للانطلاق الاقتصادي حيث تعمل الحكومة علي استخدام عائداتها من النفط والغاز لتحقيق التنويع الاقتصادي المستمر والمتجدد ،وكذلك تدريب القوى العاملة الوطنية وتنمية مهاراتها، وبناء علي ذلك، ارتكزت السياسات المستقبلية على عدد من المحاور لتحقيق الأهداف التي تم اعتمادها بموجب المرسوم السلطاني السامي **رقم ٩٦/١ علي النحو التالي :**

١- توفير إطار اقتصادي كلي مستقر بالعمل علي زيادة قدرة الاقتصاد الكلي أو إحداث التوازن بين الإيرادات والاستخدامات العامة، ورفع معدلات الادخار، وبناء الاحتياجات المالية، ومواصلة السياسات الحالية بأسعار الفائدة وسعر الصرف والحد من التضخم .

٢- تطوير دور الحكومة في توفير وتحسين الخدمات الأساسية، وتعزيز دورها موجها استراتيجيا لضمان التنمية المستدامة .

٣- تنمية الموارد البشرية وتطوير قدرات ومهارات العمانيين وزيادة كفاءتها لمواكبة التطور التقني والإداري والمتغيرات العالمية عن طريق نهوض مستوى النظم التعليمية مع التركيز علي التعليم الفني والتدريب المهني، وموازنة مخرجات التعليم والتدريب مع احتياجات سوق العمل، وتعزيز مشاركة المرأة في سوق العمل وتوفير رعاية صحية عالية الجودة للمواطنين، وتطوير آليات سوق العمل لزيادة مشاركة العمالة العمانية فيها .

٤- تعزيز عمليات التنويع الاقتصادي وذلك بالاستغلال الأمثل للموارد الطبيعية المتاحة بما فيها الموقع الجغرافي المتميز لعمان والتركيز علي الصناعات والخدمات التصديرية .

٥- تنمية القطاع الخاص وتفعيل قدرته علي المنافسة وذلك بمواصلة سياسة تخصيص المشاريع الإدارية وتطوير البنية التشريعية بما يشجع الاستثمار الوطني والأجنبي مع السعي لتحقيق المنافسة الحرة في مختلف الأنشطة والعمل علي نقل التكنولوجيا وتوطينها .

٦- تكثيف ارتباط الاقتصاد الوطني مع الاقتصاد العالمي وذلك بالانضمام إلي منظمة التجارة العالمية وقد أصبحت عمان عضوا في المنظمة في ٩ نوفمبر ٢٠٠٠ وتدعيم العلاقات الاقتصادية مع دول مجلس التعاون الخليجي وكذلك مع الدول الصديقة والتكتلات الاقتصادية المختلفة والاعتماد علي سياسة الباب المفتوح .

٧- إجراء مراجعة شاملة لكل القوانين والسياسات والإجراءات المتعلقة بالاستثمار والضرائب بما يتماشى مع السياسات والرؤية الجديدة للتنويع الاقتصادي، وتطوير قطاع المال ورفع كفاءته لجذب الاستثمارات الأجنبية مع الاستمرار في تنمية وتعزيز البنية الأساسية عبر مشروعات ضخمة وصناعات تحويلية متوسطة وتقنية واستنادا إلي هذه الإستراتيجية وما يرتبط بها من خطط وسياسات تستهدف الرؤية المستقبلية للاقتصاد العماني لكي تساعد في نمو مستوى الثقافي والمادي لدى المواطن العماني .

<u>*- مرحلة الخطة الخمسية السابعة (٢٠٠٦ – ٢٠١٠) :</u>

يأتي توجهات الاقتصاد العماني خلال الخطة الخمسية السابعة في إطار المسيرة التنموية القائمة علي التخطيط العلمي حيث تم الإعداد لخطة التنمية الخمسية السابعة والتي تأتي كحلقة ثالثة في إطار إستراتيجية التنمية طويلة المدى المعتمدة للفترة ١٩٩٦ – ٢٠٢٠ والمتمثلة في الرؤية المستقبلية للاقتصاد العماني ٢٠٢٠ وقد سعت السلطنة التي بلورة التوجهات الرئيسية لهذه الخطة مستندة إلي الانجازات التي تحققت علي الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي مع تحديد التحديات التي تواجه التنمية في هذه المرحلة واستشراف المستجدات لفترة الخطة علي الصعيد المحلي والإقليمي والعالمي وفي ضوء ذلك اعتمدت التوجهات التالية للخطة [1] : -

١- تحقيق معدلات نمو بالأسعار الثابتة لا يقل متوسطها السنوي لفترة الخطة عن معدل ٣% والعمل علي رفع المستوى المعيشي للمواطنين والحفاظ علي معدلات التضخم المنخفضة الحالية .

٢- تحسين مخرجات التعليم العام وتوسيع فرص التعليم العالي وتطوير مخرجاته من خلال تنفيذ الإستراتيجية الخاصة بالقطاع .

---

(١) (وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٦ : ص ٢٧-٢٩)

٣- إعطاء أولوية قصوى لتشغيل المواطنين وصياغة برنامج واضح ومحدد لفترة الخطة .

٤- السعي إلي تحقيق مستويات للإنفاق العام قابلة للاستدامة من خلال ترشيد الإنفاق والعمل علي زيادة الإيرادات غير النفطية وإعطاء الأولوية القصوى في تخصيص الموارد المالية العامة للعمليات الهادفة إلي رفع إنتاجية القطاعات المختلفة وفي مقدمتها قطاع النفط والغاز وإلى زيادة الاحتياطات النفطية من خلال دعم وتنشيط عمليات الاستكشافات الجديدة .

٥- إعطاء اهتمام خاص بتنمية قطاعات السياحة والأسماك والصناعة ودعم جهود تشجيع الصادرات بغرض وجود المنتج العماني في مختلف الأسواق العالمية والاستمرار في تحديث البنية الأساسية المتصلة بعمليات التصدير من موانئ ومطارات وتفعيل اتفاقيات الشراكة مع التجمعات الاقتصادية الدولية المختلفة .

٦- تشجيع استثمارات القطاع الخاص المحلي والأجنبي والاهتمام بتسريع معدلات تنفيذ استراتيجيات التخصص وبرامجه وتوجيه عوائد بيع الأصول الحكومية المترتبة علي عمليات التخصيص إلي إقامة مشاريع وإنشاء صندوق استثماري لتمويل الهياكل الإنتاجية للتنويع الاقتصادي .

٧- تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال توفير التمويل والدعم الفني والإداري لها.

٨- تطوير المؤسسات المالية بما يمكنها من التوظيف الأمثل للمدخرات وتمويل الاستثمارات وتحسين وضعية صناديق التقاعد بتطوير أساليب إدارتها وعملها ورفع كفاءة استثماراتها .

٩- إعطاء أولوية خاصة لأنشطة البحث والتطوير في القطاعين الحكومي والخاص بما يسهم في دعم القدرة التنافسية للقطاعات غير النفطية في السلطنة وتطوير قاعدة البيانات والمعلومات وتحديثها لمختلف القطاعات بما يتيح اتخاذ القرارات الاقتصادية المناسبة ويتوافق مع مفاهيم التنمية المستدامة .

١٠-تطوير قطاع تقنية المعلومات من خلال تنفيذ الإستراتيجية الوطنية لمجتمع عمان الرقمي مع التركيز علي إرساء دعائم الحكومة الالكترونية .

١١-مواصلة الجهود المبذولة في مجال تطوير ورفع كفاءة الجهاز الإداري للدولة وأحكام الرقابة على أدائه.

١٢-إعطاء اهتمام خاص لقضايا السكان والتنمية البشرية المستدامة والرعاية الاجتماعية وتفعيل مشاركة المرأة وذلك بما يرتبط ويتوافق مع معدلات النمو الاقتصادي علي أن تتسق هذه السياسات مع تقاليد المجتمع العماني وواقعه .

١٣- تعزيز الموارد المالية والمحافظة عليها وتوسيع نطاق إمدادات المياه المأمونة .

١٤- الاهتمام بالبيئة بوصفها احد أركان التنمية المستدامة وذلك بإدماج المعايير البيئية في السياسات والبرامج والمشروعات التنموية في الخطة وإعطاء أولوية متقدمة للبعد الإقليمي في الخطة الخاصة فيما يتصل بتوفر السكن المناسب والخدمات الأولية في المناطق التالية .

ثالثاً: **أهم الإنجازات الاقتصادية خلال عصر النهضة** :

١- **النفط** : شهد قطاع النفط تطورا كبيرا وترك آثارا واضحة علي تطور البلاد اقتصاديا واجتماعيا منذ اكتشاف النفط في عام ١٩٦٧ فقد أتاحت عائدات النفط إقامة البنية التحتية لمختلف قطاعات الإنتاج والخدمات وساعدت في توفير الحياة الكريمة للمواطنين وكذلك في تدبير الموارد اللازمة لحماية البيئة كما حقق قطاع النفط توفير فرص العمل الكثيرة للمواطنين من خلال ما وفره من تدريب العاملين وتأهيلهم في مختلف التخصصات التقنية والإدارية والمهنية وقد بلغت نسبة التعيين في قطاع النفط ٨٠ % عام ٢٠٠٠.

٢- **الغاز الطبيعي** : يعد قطاع الغاز الطبيعي من القطاعات الواعدة في الاقتصاد العماني ويعتبر ثاني أهم مصادر الطاقة في البلاد إذ بلغت إيراداته المقدرة في موازنة عام ٢٠٠٤ حوالي ٩٥ مليون ريال عماني بزيادة قدرها ١١.٨% عما كانت عليه في عام ٢٠٠٣ وقد بلغ مجمل الإنتاج السنوي من الغاز الطبيعي في عام ٢٠٠٤ بنحو ٧٦٣.١٧٧ مليون قدم مكعب منها ٢١٠.٦٨٠ مليون قدم مكعب من الغاز المصاحب بالإضافة إلي ٥٥٣.٤٩٧ مليون قدم مكعب من الغاز غير المصاحب وقد كان لإقامة شبكة الغاز وتوسعاتها المستمرة دور أساسي في مجالات التنمية البشرية لاسيما من خلال إمداد قطاع الصناعة بالطاقة اللازمة لتشغيله فضلا عن ذلك أصبحت مشروعات إسالة الغاز الطبيعي من المشروعات الصناعية المهمة من خلال دورها في تنويع مصادر الدخل وزيادة فرص العمل [(1)].

[(1)](وزارة الاقتصاد الوطني،تقرير التنمية البشرية، ٢٠٠٣: ص ٧٠)

في حين يتم توسيع مجمع الغاز الطبيعي المسال في قلهات ببناء القاطرة الثالثة لتزيد طاقته الإنتاجية الحالية التي تبلغ ٦.٦ مليون طن سنويا من الغاز المسال باكثر من ٥٠ % إذ تصل الطاقة الإنتاجية القاطرة الثالثة إلي ٣.٨ مليون طن سنويا .

٣- **قطاع التجارة :** حقق قطاع التجارة نتائج ايجابية ملموسة علي صعيد زيادة الصادرات السلعية بوجه عام والصادرات العمانية المنشأ بوجه خاص حيث زادت الصادرات السلعية للسلطنة عام ٢٠٠٢ بنسبة ٠.٩% عما كانت عليه عام ٢٠٠١ وذلك برغم انخفاض صادرات النفط والغاز بنسبة ٣.١% عام ٢٠٠٢ وفي الوقت الذي تتواصل فيه عمليات الترويج للمنتجات الوطنية علي مستوى السوق المحلي والعالمي والتأكيد علي التمسك بالمواصفات العالمية في المنتجات المحلية لتستطيع المنافسة في الأسواق الإقليمية والخارجية حيث تصدر المنتجات العالمية إلي أكثر من ٧٦ دولة في العالم ويتم الآن إعطاء الأولوية للمنتجات العمانية في مشتريات المؤسسات والهيئات والوزارات .

وجدير بالذكر أن المواد النسيجية والحيوانات الحية ومنتجاتها، والسلع الزراعية والأسماك والمعادن ومصنوعاتها والمواد النباتية ،والآلات والأجهزة الكهربائية من أهم السلع العمانية التي يتم تصديرها، وتعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة الشريك التجاري الأول للسلطنة. كما أن لليابان وبريطانيا والولايات المتحدة وايطاليا وألمانيا وفرنسا والمملكة العربية السعودية والهند والصين من أهم الشركاء التجاريين للسلطنة ،ويلعب ميناء الحاويات في صلالة دورا متزايدا في تنشيط التجارة بين السلطنة والدول الأخرى في المنطقة وخارجها لاسيما بعد انضمام السلطنة إلي منظمة التجارة العالمية في أكتوبر ٢٠٠٠م [1] .

قطاع الصناعة : يمثل قطاع الصناعة واحدا من القطاعات الواعدة في الاقتصاد العماني، وخاصة وانه يركز في نموه وتطويره المتواصل علي استغلال الموارد المحلية المتاحة وعلى الالتزام بمستويات الجودة العالمية للمنتج، وعلى تكامل الصناعات العمانية بقدر الإمكان وذلك في إطار هدف تنويع مصادر الدخل والحد من الاعتماد على النفط وتعد منطقة الرسيل الصناعية من اوائل المناطق الصناعية في السلطنة وقد استقطبت ما يربو علي ١٣٧ مصنعا،

---

[1](وزارة الإعلام، ٢٠٠٥: ص ٤٥) ..

كما تم افتتاح "واحة المعرفة مسقط" فيها في ٢٧ سبتمبر ٢٠٠٣ لتكون ركيزة لصناعة تقنية المعلومات في السلطنة، وكذلك المناطق الصناعية الأخرى في السلطنة في صور وصحار وريسوت، والبريمي .

استقطبت السلطنة عددا كبيرا من الصناعات التحويلية والتقنية والصناعات المغذية الأخرى، كما تم في أكتوبر ٢٠٠٣ افتتاح مشروع مصنع السماد العماني الهندي في صور الذي تكلف ٩٦٨ مليون دولار، وفي صحار تم افتتاح مشروع مصفاة صحار ومشروع عمان بولي بروبلين في مايو من عام ٢٠٠٦ وتتجاوز تكلفتها الإجمالية ١.٧ مليار دولار حيث تبلغ تكلفة مصفاة صحار ٣٣٩.٣ مليون ريال عماني وتصل تكلفة مشروع بولي بروبلين ٣١٢ مليون ريال عماني .

وقد تم افتتاح مصنع المستحضرات الدوائية بمنطقة ريسوت الصناعية في يناير ٢٠٠٤ ،كما تجري عملية تطوير منطقة ريسوت الصناعية وميناء صلالة للحاويات، كذلك ويتكامل ذلك مع مشروع ميناء صحار الصناعي الذي يجري العمل فيه، والذي يستخدم الصناعات الثقيلة في صحار والحركة التجارية في السلطنة ككل ومع الوضع في الحسبان وجود فرص متزايدة لإقامة العديد من الصناعات الصغيرة والمغذية بجوار الصناعات الكبيرة وهو ما يزيد من فرص العمل المتاحة للقوى العاملة وتشكل المسابقة السنوية حول كأس جلال السلطان لأفضل المصانع العمانية وسيلة أخرى لتنشيط المنافسة بين الشركات والمصانع العمانية للارتقاء بجودة منتجاتها وتطوير أدائها والارتفاع بنسب التعين فيها ويفوز في المسابقة أفضل خمسة مصانع عمانية في كل عام [١].

٤- **الثروة المعدنية :** تزخر التربة العمانية بالكثير من الثروات المعدنية ذات الأهمية الاقتصادية والصناعية، وبينما تتواصل أعمال تعدين النحاس واستخراجه منذ أكثر من خمسة آلاف عام حتى الآن تسعى منطقة عمان إلى استكمال البنية الأساسية الجيولوجية واستكمال تقييم العديد من الخدمات المعدنية المتوفرة وإشراك القطاع الخاص في استثمارات هذا القطاع الحيوي، وذلك من خلال توفير دراسات ما قبل الجدوى الاقتصادية لمواقع الخدمات الواعدة، وتوفير مختبر متخصص ومتكامل لخدمة أغراض التعدين وقد أسفرت عمليات المسح الجيولوجي التي تستخدم

[١](وزارة الاعلام، ٢٠٠٥ : ص ٩٥) .

فيها أساليب حديثة عن تأكيد توفر نحو ٣.٥ مليون طن متري من خام النحاس في ولاية شناص، وقامت شركة ميتسوبيشي للموارد المعدنية بتنفيذ الدراسة البيئية لاستغلال خامات النحاس والذهب المكتشفة في ولاية ينقل .

يتوفر في سلطنة عمان خامات عديدة كالكروم والحجر الجيري والرخام وصخور الزينة والسيليكات والرصاص والجبس والحديد والدولوميت، وتتعاون السلطنة مع جهات عديدة في مجال استكشاف الثروات المعدنية من أبرزها وكالة التعاون الدولي اليابانية (جايكا)، كما يتم استخدام أساليب حديثة ومتطورة في أعمال الاستكشاف والتنقيب والتعدين بما يحافظ علي البيئة العمانية وتشجيع القطاع الخاص علي الاستثمار في هذا المجال .

ومن ابرز البرامج الاستكشافية والدراسة الجيولوجية في محافظة ظفار، ومشروع إبراء الجيولوجية وغيرها، ويبلغ عدد الشركات والمؤسسات العاملة في إنتاج المعادن ومواد البناء والصناعات المحلية القائمة علي المواد الخام المعدنية المتوفرة في السلطنة حوالي ٣٦٠ شركة ومؤسسة تستخدم تسعة آلاف عامل وموظف تبلغ نسبة التعمين فيها ٨.٦ % [1].

٥- **المجال الزراعي** : تقدر مساحة الأراضي الصالحة للزراعة المروية بنحو ٢.٢ مليون هكتار بما يمثل(٥.٢٣٦ مليون فدان) ولا تزيد المساحة المستصلحة والمتاحة حاليا للزراعة علي ١٢٥ مليون هكتار أي ٥.٧ % من إجمالي المساحة القابلة للزراعة (تقرير التنمية البشرية ٢٠٠٣ : ١٥) وتولي سلطنة عمان العناية بالمجال الزراعي وفقا لاتجاهين أساسيين هما **الأول** : الاستعانة بالتقنيات الحديثة في الري والزراعة لتحقيق الاستغلال الأمثل لموارد المياه المتاحة وتعميم نظم الري الحديثة من جانب واستخدام أساليب زراعية وأدوات ومعدات تسمح بزيادة الإنتاج الزراعي وتحسينه من جانب آخر . **والثاني** : فيتمثل في حماية المحاصيل والإنتاج الزراعي في السلطنة من الآفات والأمراض والعمل علي الاستفادة من نتائج أبحاث المختبرات الزراعية على أوسع نطاق ممكن .

يسهم الإنتاج الزراعي في سد احتياجات البلاد من الغذاء إذ يصل نسبة الاكتفاء الذاتي من التمور والفواكه إلي ٩٣ % ومن الخضروات ٦٤ % وقد سعت سلطنة عمان إلي تنفيذ العديد

---

[1](وزارة الاعلام، ٢٠٠٥ : ص ٦٣) .

من المشروعات والبرامج لتحقيق زيادة الإنتاج وجودة المحاصيل المختلفة مع الحفاظ علي الموارد الطبيعية وفي هذا الإطار استفاد ٥٧٢١ مزارعا خلال موسم ٢٠٠٣ / ٢٠٠٤ من الخدمات الإرشادية كما تم توزيع ٦٤.٥٠٠ شتلة من أجود أنواع المحصولات المحسنة وارتفع عدد البيوت المحمية إلي أكثر من ١٥٠٠ بيت محمي ، كما استفاد من عمليات تنفيذ نظم الري الحديثة التي تقدمها وزارة الزراعة والثروة السمكية ٣٦١ مزارعا خلال عامي ٢٠٠٣ / ٢٠٠٤ [1].

وتولي سلطنة عمان أهمية خاصة لشجر النخيل حيث يوجد في السلطنة نحو ٨ ملايين نخلة فقد تم توزيع ١١٠ وحدات لإعداد وتجهيز وتعبئة وتغليف التمور عام ٢٠٠٣ / ٢٠٠٤ وتوزيع ٢٩٢٥٨ فسيلة من أجود أصناف تمور المائدة من إنتاج مختبر الزراعة النسيجية بمحطة البحوث الزراعية بجماح، وذلك ضمن الإستراتيجية الوطنية للنهوض بنخيل التمور. كما يتم سنويا تنظيم مسابقة شهرية في مجال الزراعة بين الولايات لإذكاء المنافسة بين المزارعين للعناية بهذا القطاع. كما تهتم السلطنة بأشجار اللبان العمانية حيث تنمو أشجار اللبان العمانية المعروفة بمحافظة ظفار بجنوب عمان والتي يصل ارتفاعها إلي خمسة أمتار تقريبا وهذا النوع من الأشجار وكذلك أشجار المر هما من فصيلة الأشجار البخورية التي يتميز أعضاؤها بوجود مجار راتينجية في لحائها ويتم استخدام اللبان كمادة هامة في صناعة البخور الذي يستخدم في الكثير من المناسبات الاجتماعية المرتبطة بعادات الزواج والولادة وقد ذكرها وأشاد بها الطبيب العربي (ابن سينا) حيث يقول: (أنها تداوي جميع الأمراض) ولا يزال اللبان العماني الذي يعد أفضل أنواع اللبان في العالم مطلوبا في العديد من بلدان العالم حيث يتم إدخاله في صناعة الأدوية والزيوت والمساحيق والعطور والشموع الخاصة بالإضافة إلي استخدامه في العديد من دور العبادة حول العالم .

٦- **الثروة الحيوانية والسمكية :** تحقق الثروة الحيوانية نموا متوصلا نتيجة للعناية البيطرية ودور البحوث والإرشاد الحيواني وبرامج التحصين التي يتم تطبيقها إذ يصل عدد العيادات البيطرية إلي ٦٠ عيادة بالإضافة إلي العيادات الخاصة،وتوفر الشواطئ العمانية الطويلة الممتدة بطول ٣١٦٥ كم إلى تنوع الأسماك فيها فرصة كبيرة لنمو وتطوير قطاع الثروة السمكية الذي يعمل به

---

[1] (وزارة الاقتصاد الوطني،تقرير التنمية البشرية،٢٠٠٣: ص ١٥٠) .

٣٠ ألف صياد، بالإضافة إلي إعداد كبيرة من العاملين في منشآت ذات علاقة بالصيد تسعي إستراتيجية تطوير قطاع الثروة السمكية إلي استكمال البنية الأساسية وتدريب أعداد كبيرة من العاملين في منشآت ذات علاقة بالصيد.

تسعى إستراتيجية تطوير قطاع الثروة السمكية إلى استكمال البنية الأساسية وتدريب أعداد كافية من الكوادر الوطنية للعمل في مختلف التخصصات، وتكوين قاعدة بيانات سمكية حديثة ومتكاملة، مع تفعيل قواعد الرقابة لضمان جودة الإنتاج والحفاظ علي سمعة الأسماك المعدنية داخليا وخارجيا، وفي هذا الإطار تم إنشاء معهدين للتدريب السمكي في الخابورة وصلالة، وإنشاء مركز للاستزراع السمكي عام ٢٠٠٥ م، كما جرى العمل في موانئ الصيد البحري في كل من الأشخرة، وليما في محافظة مسندم وصحار، بالإضافة إلى إدخال جيل جديد من السفن ذات الحجم المتوسط لتمكين الشباب العماني من العمل في هذا المجال من خلال مشروع سفن الشباب، كذلك أجريت دراسات بالتعاون مع جامعة السلطان قابوس لإكثار أنواع معينة من الأسماك كالربيان والصفيلح، ويقدر المخزون السمكي للسلطنة بأكثر من ٤٧ مليون طن [١].

٧- **المجال السياحي** : تحظى السياحة باهتمام كبير من حكومة سلطنة عمان حيث جرى إعداد برامج ثقافية وفنية عالمية ومن ضمنها ما تم علي مسرح حصن الفليج الذي أنشئ عام ١٩٩٩ بالتعاون مع منظمة اليونسكو، في حين تتم عمليات الترويج للسياحة في سلطنة عمان عبر افتتاح مكاتب تمثيلية في الأسواق الأوروبية ،والآسيوية، والأمريكية الهامة إلي جانب المشاركة في معارض دولية للسفر والسياحة إقليميا وعالميا، كما تم تنظيم التأشيرة الموحدة بين سلطنة عمان ودبي، كما تم إصدار كتيبات سياحية تعريفية وخرائط إرشادية وملصقات عديدة للتعريف بعناصر السياحة العمانية ومقوماتها المتميزة. وتوضح المؤشرات الاقتصادية لأداء قطاع السياحة في الخطة الخمسية الخامسة (١٩٩٦ – ٢٠٠٠) على أن قطاع السياحة يعد من القطاعات التي حظيت باهتمام خاص في توزيع موارد البرامج الاستثماري للخطة الخمسية، وذلك لتمكين القطاع من تحقيق أهدافه الطموحة خلال إستراتيجية الرؤية المستقبلية. وعلى صعيد البرنامج الاستثماري للقطاع الحكومي، فإن جملة الاعتمادات للقطاع بالبرنامج الإنمائي لفترة الخطة السادسة قدر

[١] (وزارة الاقتصاد الوطني،تقرير التنمية البشرية،٢٠٠٣: ص ١٥٢) .

بنحو (٦٥.٣) مليون ريال عماني، منها نحو(٥٧.٦) مليون ريال عماني اعتمد للمشاريع الجديدة. ومن أهم المشاريع السياحية الجديدة للقطاع :

١- مشروع السوادي السياحي والذي يضم فنادق فئة الخمسة نجوم وملاعب للجولف .

٢- مشروع منتجع بر الجصة والذي شيد في منطقة الجصة بمسقط، ويتضمن أربعة فنادق سياحية فخمة تضم أكثر من (٧٠٠)جناح وغرف متنوعة الأحجام والمستويات [1].

ويوجد في سلطنة عمان أكثر من (٥٠٠) قلعة وحصن يرجع تاريخها إلى عدة قرون مضت من أهمها : قلعة بهلاء المدرجة ضمن قائمة التراث العالمي والتي تتميز بعماراتها الطينية الفريدة، هذا بالإضافة إلي ثلاثة مواقع مدرجة هي الأخرى ضمن قائمة التراث العالمي وهي مقابر بات، ومحمية المها، وطريق اللبان القديم.

وقد كشفت دراسة وزارة السياحة حول السياحة الوافدة لعامي (٢٠٠٣/٢٠٠٤)، شملت عدد الزوار القادمين إلى سلطنة عمان خلال عام ٢٠٠٣ نحو(١.٢١٠.٤٢٤) سائح ارتفع إلى نحو (١.٤٠٧.٠٨٣) سائح خلال عام ٢٠٠٤ [2].

كما أوضحت الدراسة المسحية عن إنفاق السياحة الوافدة لعامي(٢٠٠٣/٢٠٠٤) حوالي (١٤٥.٨) مليون ريال عماني، ويأتي الأوروبيون في المرتبة الأولى من حيث حجم الإنفاق، حيث أنفقوا (٦٧.٣) مليون ريال عماني . وتنحصر أهم مجالات الإنفاق السياحي في الإنفاق علي تذاكر السفر في المرتبة الأولى بمبلغ و قدره (٤٦) مليون ريال عماني خلال ٢٠٠٤ ، والإنفاق علي السكن يأتي في المرتبة الثانية بمبلغ وقدره (٤١.٣) مليون ريال عماني، في حين جاء الإنفاق علي الطعام في المرتبة الثالثة بمبلغ وقدره (٢٦.١)مليون ريال عماني .

رابعاً: التحولات الاقتصادية والتغيرات الاجتماعية المترتبة على المشاريع التنموية بالسلطنة

١- التحولات الاقتصادية والاجتماعية :

منذ بداية السبعينات دخلت سلطنة عمان مرحلة من التحولات الاقتصادية والاجتماعية السريعة نتيجة تغير جذري في طبيعة أداء النظام السياسي وفي تركيبة موارد الدولة وقد حثت

---

[1] (وزارة الاقتصاد الوطني،الخطة الخمسية السادسة،٢٠٠٢: ص ١٨٣) .

[2] (وزارة الاقتصاد الوطني،نتائج مسح السياحة الوافدة،٢٠٠٦) .

هذه العوامل الهيكلية الرئيسية حركية اقتصادية واجتماعية غاية في التنوع والسرعة شكلت في مجملها ما يسمى بالنهضة العمانية الحديثة .

تشكل سنة ١٩٧٠ تاريخا مصيريا في حياة الشعب العماني إذ تزامن فيها التغير الجذري في أداء النظام السياسي مع بروز بوادر ثروة نفطية هامة .

عاشت عمان إلي سنة ١٩٧٠ في عزلة تامة عن الخارج وفي أوضاع سياسة واقتصادية واجتماعية متردية جدا، وكانت تعتبر حتى ذلك التاريخ من أكثر دول العالم تخلفا ففي دولة تمسح ما يزيد عن ٣٠٠ ألف كيلو متر مربع لا تجد في تلك الفترة من الطرق المعبدة غير ١٠ كيلو مترات ترتبط بين مسقط مقر السلطان والميناء التجاري بمطرح .

كما لا تجد من المدارس غير ثلاث في كل من مسقط ومطرح وصلالة لا يزيد مجمل التلاميذ فيها سنة ١٩٧٠ عن ٩٠٠ طالب ، أما المؤسسات الطبية فلم تتجاوز تسع عيادات بسيطة وعشرة مستوصفات صغيرة بالمدن المينائية الكبرى، كما لم يكن هناك وجود لأي صحيفة أو إذاعة أو غيرها من أدوات الاتصال ويؤكد شولتز أن استيراد أية سيارة أو شاحنة قبل ١٩٧٠ يتطلب الحصول علي تصريح من السلطان ومثل هذه التصاريح لم تكن تصدر إلا نادرا [(١)].

أما **<u>الوضع الاجتماعي – السياسي</u>** فقد تميز آنذاك بتجزؤ البلاد إلى ما يشبه المقاطعات القبلية المنفصلة والمتناحرة مع السلطات المركزية وفيما بينها إلي درجة أن العديد من المميزات الجبلية كان يخضع لسيطرة مجموعات محلية تمارس النهب وتفرض الإتاوات علي المارين، كما لم يكن للسلطة المركزية أي معرفة دقيقة بالمكونات الطبيعية والبشرية للبلاد التي تحكمها.

وفي سنة ١٩٧٠ انتقل الحكم إلي قيادة جديدة مختلفة جذريا عن السابقة ولقد أدركت القيادة الجديدة طبيعة المجتمع وحددت أدوات التغير والتنمية والتطوير وكان للقرار السياسي دوره الحاسم في تحديد سبل ومجالات التصرف في الموارد المالية للدولة عبر وضع خطط وطنية إقليمية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية.

---

(١) فريد شولتز، مقدمة جغرافية، ترجمة شركة إنتربات، ألمانيا،١٩٨٠:ص٢٠٤ .

٢ – التخطيط للتنمية :

بعد إعادة توحيد البلاد وتحديد أدوات بناء هويتها الوطنية وإقامة الجهاز الإداري اللازم لدولة عصرية تم وضع قانون التنمية سنة ١٩٧٥ الذي حدد الأهداف والسياسات العامة للتنمية الاقتصادية والإجراءات اللازمة لتنفيذها ووضع خطط تنمية [١] .

كما نص هذا القانون علي أن يقوم مجلس التنمية بمناقشة وإقرار الميزانية الإنمائية السنوية والموافقة على مشروعات الوزارات والتنسيق بينها ومتابعة تنفيذها وفي إطار هذا القانون تم تنفيذ مشاريع البنية التحتية العاجلة لبناء العاصمة والحواضر الإقليمية والبني التحتية العمرانية والإنتاجية .

ثم تتالت أربع خطط خمسية ضمن إستراتيجية طويلة المدى شملت الفترة ١٩٧٦ – ١٩٩٥ ثم أتت الخطتان السادسة والسابعة لاستكمال وتدارك نواقص ما سبقهما .

وفي ضوء العقبات المسجلة خلال تنفيذ هذه الخطط مثل زيادة عجز الموازنة العامة للدولة واستنفاذ أموال الاحتياطي العام وتنامي الاستهلاك وتباطؤ عمليات التنويع الاقتصادي وضعف مساهمة القطاع الخاص وتزايد نسبة العمالة الوافدة [٢].

تم وضع إستراتيجية التنمية الثانية عمان ٢٠٢٠ كرؤية مستقبلية للاقتصاد العماني ولقد هدفت كل هذه الخطط في مجملها إلي إيصال منافع الثروة النفطية إلي كل مناطق البلاد عبر السعي لتحقيق تنمية بشرية متوازنة إقليمية ومن أدواتها وأهدافها توفير الخدمات الأساسية وتثبيت السكان في مواطنهم الأصلية والحفاظ علي الموارد الاقتصادية التقليدية الزراعية والرعوية .

ولتحقيق هذه الأهداف الكبرى وضعت آليات وحددت أدوات كان من أهمها تفعيل المشاركة المحلية في وضع خطط التنمية وتكوين مجلس للشورى ومجلس للدولة وهيئات وطنية متخصصة وخطة عمرانية وخريطة عامة للمناطق الصناعية والمجالات السياحية وأخرى للمحميات الطبيعية وغيرها .

---

[١] الجريدة الرسمية،رقم ٦٨،قانون التنمية الاقتصادية١٩٧٥، صدرت في ١٩٧٤/١٢/١.

[٢] وزارة الاقتصاد الوطني،الكتاب الإحصائي السنوي،٢٠٠٢: ص٦٣.

ولإيجاد إطار عام ينسق مختلف هذه الآليات والأدوات ويحدد مرجعياتها تم وضع تقسيم إداري اخذ صورته النهائية بعد تنقيحه بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٦/١٠٧ والمرسوم السلطاني ٢٠٠٦/١٠٨ وفي هذه العملية تم وضع كتل جبلية عديدة ومساحات داخلية وحدودية علي الساحل وزيادة الارتباط بالحركية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد وأصبحت هذه المحافظات والمناطق أطر للتهيئة الترابية وللخطط الاقتصادية والاجتماعية أما المراكز الإقليمية والولايات فهي مراكز اتخاذ القرار المحلي واقتراح خطط التنمية، كما هي مجالات لتأطير المجتمع وضبط النظام والتوفيق بين القديم والحديث والاستماع لمطالب المواطنين وإيصال منافع الثروة النفطية إلي كل نواحي البلاد .

هذه التعديلات التي تبدو بسيطة كانت هامة جدا في إعادة تهيئة المجال وتنظيمه بواسطة عنصر مهيكلة تهدف لتحقيق الاندماج الوطني ضمن منظومة حضرية وطنية متماسكة ومتكاملة ومن ناحية أخرى هيأت هذه الإجراءات أطر أفضل لتنشيط الاقتصاد الوطني والتغير الاجتماعي والانفتاح على الاقتصاد العالمي .

ورغم أهمية قطاع النفط ثم الغاز فان سلطنة عمان تعد اقل بلدان الخليج العربي حظا في مجال موارد الطاقة علي مستويات الإنتاج والاحتياطي وتكملة الإنتاج ولذلك لم يأت النفط في عمان بالطفرة المالية كما في البلدان المجاورة بل وفر قسطا هاما مما كانت تحتاجه الدولة الحديثة من أموال لإقامة البني التحتية وللاستثمار في قطاعات اقتصادية جديدة ولذلك نجد أن أهم نتائج اكتشاف النفط وإنتاجه وتصديره هي تلك الحركية التي خلفها فجأة في اقتصاد تقليدي قائم علي الزراعة والرعي والصيد والتجارة البحرية .

٣- التحولات المترتبة على الإنسان العماني .

في هذا الوضع ونتيجة تنفيذ مختلف خطط التنمية وما صاحبها من إجراءات دخل المجتمع العماني في سلسلة سريعة من التحولات كان من أبرزها تنوع الأنشطة الاقتصادية وتغير التوزيع السكاني وزيادة الضغط على الموارد الطبيعية وتشكل هرمية حضرية غيرت تماما الصورة التقليدية للعمران .

٣-٢-١ تنوع الأنشطة الاقتصادية :

تعتبر سياسة تنويع مصادر الدخل هدفا استراتيجيا لكل خطط التنمية في عمان نظرا لوعي الدولة الحديثة بان الاعتماد الكلي علي الريع النفطي لا يمكن أن يخلق اقتصادا متماسكا ومأمونا فالاحتياطي النفطي محدود ومتناقص والأسعار غير ثابتة والتبعية التقنية كبيرة وطاقة قطاع النفط علي استيعاب الباحثين عن عمل محدودة ولذلك ركزت مختلف الخطط والاستثمارات العامة علي تطوير الأنشطة التقليدية وبعث أنشطة جديدة غير مرتبطة بالنفط مباشرة .

ولقد أدى هذا التوجه إلي تنوع في الأنشطة الاقتصادية وتطور هام جدا في الناتج المحلي الإجمالي فمن حوالي ١٠٤ مليون ريال عماني سنة ١٩٧٠ مر الناتج المحلي الإجمالي العماني سنة ٢٠٠٤ بسعر السوق إلي ما يزيد علي ٩٥٢٧ مليون ريال عماني أي أن قيمته تضاعفت أكثر من تسعين مرة ولقد نتجت هذه الزيادة الكبيرة عن تواصل نمو العائدات النفطية والأنشطة التقليدية وعن ظهور أنشطة صناعية وخدمية جديدة .

وبرغم أن هذا التطور قد احدث تنوعا في الأنشطة فانه لم يكن قادرا علي إحداث تغيرات هامة في تركيبة الناتج الداخلي فنتيجة التزايد المستمر في صادرات النفط وعائداته المالية في ظل هذا القطاع مهيمنا علي تركيبة الناتج المحلي ولم تتطور نسبة مساهمة القطاعات الأخرى بشكل ملحوظ باستثناء قطاع الخدمات وتتأكد هذه الملاحظة إذا اعتمدنا مقياس الأسعار الثابتة إذ سنكتشف أن الهيكل الاقتصادي العماني قد اتصف بالجمود خلال العقدين الأخيرين من القرن العشرين. فالتركيب القطاعي للناتج المحلي الإجمالي في عام ٢٠٠٠ يكاد يكون صورة طبق الأصل من نظيره في عام ١٩٨٠ ٣٥ % للأنشطة النفطية و ١٣% للأنشطة الزراعية والصناعية و٥٢% للأنشطة الخدمية كما أن التنويع قد حدث بصورة أساسية في قطاع الخدمات تماما كما يحدث في كل الدول النفطية المجاورة.

وتوضح البيانات الاقتصادية للبلاد أن نمو الأنشطة غير النفطية كان خلال كامل الفترة شديد الارتباط بنمو الناتج النفطي ويخضع كثيرا لتذبذب صادراته كما وقيمة ولكن من خلال البيانات الحديثة نلاحظ أن تركيبة الناتج الإجمالي قد تغيرت بشكل ملحوظ وان كان بطيئا فباعتماد الأسعار الثابتة لسنة ١٩٨٨ نلاحظ أن نسبة مساهمة الأنشطة النفطية في الناتج الإجمالي لسنة ٢٠٠٤ قد انخفضت إلي ٣٥.٦% فقط حين ارتفعت مساهمة قطاع الخدمات .

لكن **أهم نتائج** هذه التحولات الاقتصادية هو ما أفرزته من تغيرات اجتماعية كان لها اثر كبير في إعادة تشكيل المجال وتطوير التركيب الاجتماعي للمستوطنات البشرية وخاصة في المدن الساحلية الكبرى والمتوسطة علي السواء .

٣-٢-٢ التغيرات الاجتماعية :

تمثلت خصوصا في تطور العقليات والسلوك الاجتماعي وفي ظهور حركة أفقية للسكان ذات اتجاهات وغايات مختلفة تماما عن سابقتها التي سادت إلى منتصف السبعينيات .

في المستوى الأول بدأ السكان منذ بداية النهضة الحديث في قبول فكرة العمل في غير الزراعة والرعي والصيد، فحدث إقبال كبير علي الأنشطة الخدمية ثم الصناعية، وتبعت ذلك جملة من السلوكيات الجديدة مثل القدرة على العيش في بيئة اجتماعية غير قبلية والرغبة في الاستقلال الأسري والمسكن الفردي والإقبال المحتشم علي تنظيم الإنجاب، وقبول فكرة تعلم المرأة وعملها خارج البيت.

وكانت **أهم نتائج** هذا التحول هي تفكك تدريجي للعائلة التقليدية وتحول نظام القبيلة من كيان منغلق قائم على العصبية ومتعدد النفوذ إلى مجرد إطار اجتماعي معنوي لا يعكس وجوده في الغالب غير لقب النسب الذي يحمله الاسم ولا يمثله غير شيخ أو أكثر تحددهم السلطنة بمعايير اجتماعية لحل حبس الانتماء الوطني محل التعصب القبلي ولم تعد القيود الاجتماعية التقليدية عائقا أمام حركة الأفراد والأسر والمجتمع بشكل عام وتحولت البنى الاجتماعية بالمستوطنات البشرية، وخاصة بالمدن من تقسيم مجالي قائم على الانتماء القبلي إلى تقسيم حضري يحدده عامل القدرة الشرائية .

ومن نتائج هذه التحولات يمكن الإشارة إلى الانخفاض الشديد لمتوسط النمو السكاني للعمانيين من حوالي ٣.٨% سنويا خلال العقدين ١٩٧٠-١٩٩٠م إلى أقل من ٢% سنويا، فقط بين تعدادي ١٩٩٣و ٢٠٠٣م،أو كذلك تناقص نسبة من هم دون الخامسة عشر من ٥١.٦%سنة ١٩٩٣ إلى ٤٠.٦فقط حسب تعداد ٢٠٠٣.وخلال نفس الفترة مر العمر الوسيط من ١٢.١سنة إلى ١٥.٨ ،ومعدل الإعالة من ١٢٠ فردا إلى ٧٨،كما بلغت نسبة المساكن التي تقطنها أسرة واحدة ٩٩% من مجمل المساكن بالبلاد .

لكن هذه التحولات في الخصائص الديموغرافية لم تستطع الحد من مفعول الحجم ،حيث أن نسب النمو السكاني المرتفعة المسجلة خلال العقدين الأولين من النهضة الحديثة قد أحدثت فجوة كبيرة بين الأعداد المتزايدة والموارد التقليدية المحلية وخاصة في مستوى موارد المياه .

ويعود الفعل الحاسم لعنصر الماء مرة أخرى في تحريك السكان لكن ليس في حدود إقليمية أو قبلية محدودة كما في السابق بل في مجال وطني أوسع هذه المرة وبسرعة بدأت بعض القرى تتراجع وبعض المستوطنات تندثر وأخرى تتوسع .

أما في المستوى الثاني فنلاحظ أنه في ظل هذه التغيرات أصبح التفاوت الإقليمي علي مستوى التنمية ومدى وفرة عنصر الماء هو العامل الرئيسي لحركة السكان ،فظهرت ثنائية مجالية جديدة بين مجال موروث ومجال مستحدث، واستقطب هذا الأخير جموع الباحثين عن ظروف أفضل للعيش أو فرص اكبر للعمل أو من دفعتهم ندرة المياه أو نضوبها في المصادر التقليدية إلى ترك مستوطناتهم الأصلية، وبهذه العوامل مشتركة – متشابكة – متفاعلة، سجلت العقود الثلاثة الأخيرة حركة سكانية كثيفة نحو المناطق الأكثر نشاطا أي المناطق التي حظيت بنسبة اكبر من مغانم خطط التنمية وانتقل الثقل الديموغرافي من داخل البلاد إلى المناطق التي حظيت بأولى وأهم عمليات التنمية [1].

لكن في غياب أرقام ديموغرافية دقيقة عن الفترة السابقة لأول تعداد سكاني بالسلطنة سنة ١٩٩٣ لا يمكن غير بيان درجة تركز السكان وتطورها بين سنة ١٩٩٣ وسنة ٢٠٠٣ .

لكن من خلال البيانات المتوفرة يتضح بشكل عام أن ٩٠ % من مجموع السكان يعيشون في ٤٢% من المساحة الوطنية، وحوالي ٨١ % من السكان يتجمعون في ٢٨% من المساحة، وان نصف السكان يتركزون في اقل من ٦% من مساحة البلاد. وهذه النسب تعني تركزا سكانيا شديدا في بعض المناطق القليلة والضيقة وتخلخلا سكانيا شديدا في بعض المناطق القليلة والضيقة وتخلخلا سكانيا في اغلب المناطق الأخرى بالبلاد والملاحظ أن الأقاليم الشمالية الشرقية هي الأكثر تركزا إذ أصبحت تضم ٥٤.٩ % من جملة السكان في رقعة لا تزيد عن ٥٤ % من مساحة البلاد (اقليم العاصمة ٢٧%من السكان و ١.٣% من المساحة وإقليم الباطنة

---

[1] وزارة الإعلام،عمان في التاريخ، دار إيميل للنشر المحدودة، لندن،١٩٩٥ .

٢٧.٩% من السكان و ٤.١ من المساحة) إضافة إلى أن هذه المناطق الأخيرة تشهد بدورها تركزا شديدا في حواضرها الإقليمية على حساب القرى والبوادي التابعة لها.

خامساً: <u>الآثار الاجتماعية للثورة الرقمية من واقع التنمية ومعوقاتها.</u>

أولاً: <u>سمات البيئة الاجتماعية في سلطنة عمان:</u>

إن دراسة الأوضاع المجتمعية في سلطنة عمان لا يمكن دراستها بمعزل عن البيئة الاجتماعية والتأثيرات العالمية والمتغيرات الدولية المؤثرة على المجتمع العماني خاصة في ظل مجتمع القرية الكونية المعاصرة، إن المجتمع العماني قد تطور بسرعة من خلال الربع الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن الواحد والعشرين أي انتقل من حالة البساطة والقبلية والبدائية إلى أن يصبح مجتمعاً أكثر تعقيداً[(١)]. فقد ظل المجتمع العماني دهوراً جيش التقليدية والبدائية والجمود وحاول الاستعمار البريطاني في ظل الهيمنة التي أقامها كأداة طيعة في يديه يحركها لصالحه كيفما يشاء . إلى المحافظة على حالة سمة للتعاون بين الأفراد أو التضامن أو التقدم عاملاً نصب عينيه على اعتقاد الأفراد في الخرافات والإيمان بالغيبيات والميتافيزيقا.

<u>ويمكن لنا أن نجد فيما يلي سمات البيئة الاجتماعية في سلطنة عمان.</u>

١ . المؤسسة السياسية:

يتميز النظام العماني بوجود سلطة سياسية مستقرة تقع على رأس السلطنة تمثل في السلطان حاكم البلاد المفدى رئيس السلطتين التشريعية والتنفيذية في البلاد ويرأس المجلس التنفيذي في العاصمة مسقط ويدير دفة الحكم من ديوان يطلق عليه ديوان البلاط السلطاني الذي يضم عدداً من المستشارين من الإدارات المختلفة التي تشرف على إدارة شئون الديوان وتنفيذ مهام السلطنة بالداخل والخارج [(٢)].

---

(١) علي الجزار، التطور الاقتصادي والاجتماعي بسلطنة عمان في الفترة من ١٩٧١ حتى ١٩٩٠،دراسة سوسيولوجية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس.١٩٩٦ ص ٢١٤.

(٢) د. كاظم كريدي خلق العادلي، تطور النظام السياسي والثقافي بالسلطنة، ندوة كلية التربية، الرستاق، سلطنة عمان، ٦ فبراير ٢٠٠٧، ص ٤٨.

ويجمع النظام السياسي بين القديم والجديد حيث أن أعضاء المجلس أو البرلمان يتم اختيارهم بالتعيين من قبل جلاله السلطان أما قراراته تصدر بإجماع الأعضاء بعد موافقة جلالة صاحب السمو المفدى.

وقد عانى النظام السياسي في البلاد كثيراً قبل وصول جلالة السلطان إلى الحكم، حيث أصر الاستعمار البريطاني على إبقاء العمانيين في حالة من العبودية والتخلف وجمود الفكر وتصفية المعارضين أو أبعادهم خارج حدود السلطنة كما عمل على حجز كل السلطان السياسية ومصادر القرار في يده وعمل على تغلغل الثقافة الاستعمارية وسيادة إشكال السيطرة والتبعية والتخلف والفساد والتغريب [١].

وفي عصر جلالة السلطان المفدى ظهرت السمات الحديثة للمجتمع العصري، وبدأت السلطنة تتجه نحو التحرر التدريجي في الفكر والحركة السياسيين وأخذت حكومة السلطنة في التوسع في إقامة المجالس في الحافظات السلطنة المختلفة توسيعاً وإيماناً بها . بقاعدة الديمقراطية وضرورة تطبيق اللامركزية الإقليمية.

٢ . المؤسسة الاجتماعية والثقافية:

رغم محاولات حكومة السلطنة الحفاظ على مقومات الثقافة العمانية وآدابها وتراثها وفلكلورها الحضاري والمشاركة الفاعلة في مختلف القضايا الثقافية والإشكاليات الثقافية بهدف تحقيق التنمية البشرية المطلوبة إلا أن إشكالية التغريب الثقافي . في الوقت الراهن تحتل مركز الصدارة في القضايا الفكرية للمجتمع العماني.

فقد ظل المجتمع العماني يعتمد . فترة طويلة في حياته الاجتماعية على الوافدين الأجانب من الدول ثقافة الأسرة العمانية وقيمتها وممارستها والسلوك اليومي ونمط الحياة الاجتماعية مما يطمس الهوية ويعيد صياغتها لصالح ثقافات المجتمعات من الوافدين [٢].

ورغم ما يشهده المجتمع العماني من تغير ثقافي وحضاري واجتماعي فإنه يتسم بالجمود والتخلف في كثر من جوانبه، إذ بدأ المجتمع يشهد ازدواجية ثنائية واضحة في كثر من أمور

---

[١] المرجع السابق، صـ٥٠.

[٢] د. سالم الكواري، التنمية البشرية بسلطنة عمان، مؤتمر التنمية البشرية بالخليج العربي، دبي، ١٤ مارس ٢٠٠٥، صـ١٦٦.

حياته خصوصاً مع زيادة فرص التعليم والتطور العصري والتحول إلى اقتصاد السوق وتأثير المتغيرات الدولية فانتشرت بعض المهن الهامشية وتغيرت معايير المكانة الاجتماعية في المجتمع العماني من القبيلة والعشيرة إلى الملكية الخاصة والثروة والقدرة المالية وما يزال التعليم يشكل الهدف الأساسي للأسرة إلا أنه لا يرتبط بمكانة اقتصادية أو حتى ثقافة داخل المجتمع وأصبح الفرد العماني يحمل ازدواجية الفكر والعمل حيث يقف بين الرؤيا الثقافية التي يفرضها الآباء وفقاً لبعض العادات أو بالأحرى الرواسب التاريخية وبين الثقافات أو الحداثة الآتية بفعل الانفتاح على وسائل الإعلام الموجه إلى أفراد المجتمع قاطبة ونظراً لطول وقت الفراغ الذي تشهده حياة الفرد العماني.

ويؤكد خبراء التنمية في عمان أن التغير طرأ على البناء الاجتماعي العماني في الوظائف والقيم والأدوار الاجتماعية وخلال فترة قليلة من الزمن مما أفرز كثيرا من المشكلات الاقتصادية والاجتماعية أصبح يعاني منها المجتمع العماني.

لقد مر المجتمع العماني من مجتمع الصحراء أو البارية إلى المجتمع الحديث أو حضارة النفط وتأرجح بين التبعية والاستقلال وفي هذه التطور العالمي والنوعي ظهرت تحولات اجتماعية ترتب عليها إعادة بناء المجتمع العماني وتغير كثير من المعالم البنائية فيه شأنه شأن دول العالم الثالث أو التابع.

١. شهدت الزراعة البدوية تغيرات متسارعة ارتبطت بالفلاح العماني والأرض والدولة.

٢. تحركت شرائح اجتماعية وظهرت شرائح جديدة بفعل النفط والثروة يطلق عليها البعض الشرائح الطفيلية أو الشرائح الوسيطة أو طبقة رجال الأعمال.

٣. ظهرت شريحة متعلمة نتيجة الثورة التعليمية التي حققتها السلطنة وحرصت على نشرها وقيامها.

٤. ترسخ القيم الاستهلاكية وانتشار النمط الاستهلاكي ومدخل الاستيراد على معدلات التنمية الذاتية والمحلية.

٥. تبدل القيم المتعلقة بمهن الصيد البحري والرعي والأرض والعمل والأسرة والانتماء والسلوك السياسي.

وبخصوص وضع المرآة الاجتماعي فقد حقق هو الآخر تحولاً كبيراً سواء في دورها الاجتماعي أو الإنتاجي أو الأسري فأصبحت المرأة أداة من أدوات التغير الاجتماعي في السلطنة وتغير وضع المرأة البدوية والريفية إلى الأفضل وظهر دورها واضحاً في مجال التنمية والتحديث ومستوى التعليم والعمل والمشاركة السياسية.

٣- المؤسسة الاقتصادية:

يشهد المجتمع العماني تغيرات اقتصادية متعددة كماً ونوعاً، إذ أن الهدف الأساس للتنمية العمانية هو تغير أحوال المواطنين إلى الأفضل ورفع مستواهم المعيشي وزيادة الدخل وتوفير فرص عمل أفضل.

ويتسم الاقتصاد العماني بما يلي:

أ) تنويع الاقتصاد الوطني وإقامة صناعات متعددة بدلاً من الاعتماد على منتج واحد هو النفط.

ب) استثمار موارد السلطنة الاقتصادية المختلفة وإعادة إنتاج الثروة واستغلالها.

ج) الاعتماد على التكنولوجيا والتجارة الالكترونية في تسيير الحياة التجارية.

د) الاستثمار الأمثل للقوى البشرية وأعمال برامج التدريب الحديثة ومحاربة البطالة.

هـ) تشجيع مساهمة القطاع الخاص بما يحقق امتصاص الآثار السلبية للتكيف الهيكلي المصاحب للخصخصة.

و) تطبيق مفاهيم التنمية المستديمة أو الشاملة على أساس أن التركيز على هذه الظاهرة من شأنه العمل على تخفيف حدة الفقرة.

٤- مؤسسة التعليم:

بدأت حكومة السلطنة مبكراً في نهضتها التعليمية، باعتبار التعليم الواجهة الحضارية للمجتمع ولذا سعت الحكومة العمانية إلى ما يلي:.

١. الاهتمام بالزيادة الكمية في إعداد المدارس والمعاهد والكليات.

٢. التركيز على التقنيات التعليمية المختلفة في تطوير وبناء المواقف التعليمية وتطويرها بطريقة تتمشى وحاجات المتعلمين العمانيين وحل مشكلات التعليم.

٣. الاهتمام بتطوير الموارد البشرية واستخدام شبكات المعلومات وتقنيات الانترنت لدعم الاتصال والابتكار التعليمي.

٤. ويحدد خبراء التعليم في عمان سمات مختلفة للمراحل التعليمية التي مر بها التعليم في عمان:

١ - مرحلة التعليم التقليدي:

حيث اهتمت الحكومة بنشر التعليم الأولى سواء الرسمي أو الكتاتيب والعمل على القضاء على التسرب ومحو الأمية وتحديد سن إلزامي للتعليم، وتم استقدام مئات المعلمين من كل الدول للمساهمة في إقامة قاعدة تعليمية واسعة وتم إقامة نحو ٨ مدارس ابتدائية في الفترة من ١٩٦٩ حتى ١٩٨٠ ومدرستان إعداديتان.

٢ . مرحلة النهضة التعليمية:

وفي الفترة من عام ١٩٩٠-٢٠٠٠ زاد عدد المدارس الابتدائية إلى نحو ٢١ مدرسة ابتدائية و ١٤ مدرسة ثانوية ومعهدان عاليان وافتتحت جامعة السلطان قابوس مؤذنة ببداية دخول التعليم الجامعي في السلطنة.

٣ . مرحلة التعليم الالكتروني:

بدأت وزارة التربية والتعليم في إدخال التعليم الشبكي وهو نظام تعليمي يستخدم تقنيات المعلومات وشبكات الانترنت في تدعيم وتوسيع نطاق العملية التعليمية ومراعاة الفروق التعليمية بين المتعلمين.

ويهدف التعليم الالكتروني إلى:

أ. خلق شبكات تعليمية لتنظيم عمل المؤسسات التعليمية وإدارتها.

ب. التطوير المهني للمعلمين والعملية التعليمية.

ج. إقامة البوابة التعليمية الالكترونية لدعم وسائل الاتصال التعليمي.

د. التعامل مع العالم المنفتح من خلال الشبكات المعلوماتية.

هـ. مساندة العملية التعليمية المتعلقة بالمنهج بالمحاكاة وأسلوب الممارسة العملية عند بعد.

ثانياً : **تأثير الثورة الرقمية على البيئة الاجتماعية:**

لقد ارتبطت الثورة الرقمية بإحداث تغيرات في البيئة الاجتماعية بالمجتمع العماني، يمكن للباحث ذكرها وتحليلها تباعاً[١].

١. التحول نحو تقنية المجتمع:

إذ أن دخول تقنية المعلومات لا يقتصر تأثيرها كما بعبور البعض على مجال التعليم فحسب بل يمتد ليشمل تأثيرها في جميع أوجه الحياة والأنشطة الاجتماعية، ومن ثم فلا مناص من إدخال التقنية والتكنولوجيا إلى المصارف والبورصات والمتاجر والمباني الحكومية والمؤسسات الخدمة والصحية وأجهزة الشرطة والإسعاف وأوجه الأنشطة البيئة والسياحية.

إذ أن تقنية المجتمع تسمح بإقامة مجتمع الكتروني يقوم على تطبيق التعليم الالكتروني واكتساب المعرفة التكنولوجية في مختلف المجالات المهنية والأنشطة.

٢ . رفع العائد على الاستثمار

أن التحول نحو المجتمع الرقمي يؤدي إلى زيادة العائد على الاستثمار نتيجة ازدياد المعاملات التجارية والتوسع في الأعمال المالية والمصرفية والمبادلات الاقتصادية المختلفة إذ أن التكنولوجيا الرقمية تسهم في إتاحة مزيد من الفرص التجارية والفرص البيعية والتسويقية مما يوسع مجال الربح والعائد، كما أنها من ناحية أخرى تسمح بتوفير المعلومات عن الأسواق وفرص الاستثمار المتاحة والأسعار السوقية والاستشارات المعلوماتية[٢].

٣ . تغير القيم الاجتماعية وسلوكيات الأفراد:

إن الثورة الرقمية تسمح بإيجاد وتجهيز معايير جديدة للحضارة وللقيم ولسلوكيات الأفراد نتيجة للتطورات والمستحدثات التكنولوجية فهي تعمل على خلق رقم جديدة تتمثل في المسئولية والاعتماد على الذات والقدرة على حل المشكلات والاختيارين بدائل الحل وإتاحة الاختيارات لتعليم الكبار والاهتمام بقيمة المعلومة وصدقها وقيمة العمل وقيمة الوقت وتكلفة الوقت وأهمية

---

[١] د. سالم بن سلطان الرزيقي، البوابة التعليمية المواجهة الأساسية لمجتمع المصالح المشتركة للتعليم، ندوة، الأمانة الفنية لتقنية العلوم، سلطنة عمان، الفترة من ٣ إلى ٣ ديسمبر ٢٠٠٥، صـ٤٨.

[٢] د. كاظم كريدي خلف العاري، التعليم الالكتروني، المؤتمر العلمي السنوي العاشر، الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم، كلية البنات، جامعة عين شمس، الفترة من ٨–٩ مارس ٢٠٠٦، صـ١٥٦.

التخطيط التقني والبحث الآلي في تحقيق التميز والتنافس وأهمية الأخلاق في المجتمع الرقمي أو الافتراض ودورة الشفافية المتميز والصداقة والالتزام بالقيم والمعايير الدينية القومية.

٤ . إدخال أعمال ومهن جديدة وتغير نظرة المجتمع إلى الأعمال:-

إن الثورة الرقمية تغير نظرة المجتمع إلى المهن والأعمال، حيث تصبح النظرة دونية للأعمال التقليدية باعتبارها غير مربحة وتتسم بالنمطية والبطئ وعم المخاطر، ويصبح هناك أهمية لمجموعات جديدة من المهن والأعمال الالكترونية نتيجة صفات التعلم الالكتروني والأنظمة الالكترونية المتاحة فيصبح لدينا العامل الافتراض والفلاح الافتراض والمعلم الافتراض والمدرب الافتراض والضابط الافتراض وهكذا.

إن نظرة الأفراد إلى العمل اليدوي ستتغير بحيث لا يصبح هناك أدنى اعتماد على ذلك النمط التقليدي من الأعمال بل ستسود التجارة الالكترونية والفلاحة التقنية والصناعة الالكترونية... الخ.

٥ - زيادة الاختيارات التعليمية للكبار:

إن الثورة الرقمية تحدث فرصاً تعليمية جديدة لم تكن معروفة من قبل مثل التعليم المباشر حيث أن الكبار غالباً ما ينشغلون عن الاستمرار بالتعلم وتطوير قدراتهم ولكن مع التعلم الالكتروني يكون التعلم متاحاً لهم في الوقت والمكان المناسبين.

٦ - احترام قيمة الوقت والقضاء على العادات السيئة:

تتسم المجتمعات العربية ومنها المجتمع العماني بإهمال قيمة الوقت وإهدار وقت طويل في أمور يمكن الاستغناء عنها وشيوع العادات السيئة مثل التسلية في غير أوقاتها وشرب الدخان وتناول القهوة والشاي والثرثرة والتسوق ويوفر المجتمع الالكتروني فرصاً جديدة لعادات جديدة تباعدين المجتمع العماني والعادات السيئة لأفراده.

٧ - الانتشار الثقافي:

تسمح الثورة الرقمية بزيادة الانتشار والاتصال الثقافيين في المجتمع العماني وزيادة فرص المحادثة والمراسلة والتسلية وعرض الصور والأصوات والحركات والأحداث على جهاز الحاسوب كما يسمح المجمع الرقمي بتطوير اللغة القومية وإدخال اللغات الرقمية.

٨ - زيادة الحراك الاجتماعي:

تدخل الثورة الرقمية ألواناً وأنواعاً جديدة من الأعمال والمهن كما يصاحب ظهور الأعمال والمهن الرقمية الجديدة ارتفاعاً في مستوى الأجور والحوافز مما يؤدي إلى زيادة رغبات الأفراد في الانتقال من وظيفة تقليدية ذات دخل منخفض إلى وظيفة رقمية ذات دخل أكثر ارتفاعاً.

٩ - تقليل فرص الفساد الاقتصادي:

إن الثورة الرقمية تؤدي إلى أحكام الرقابة على مختلف الأعمال الاقتصادية، سواء بالمتابعة لتصميم ملفات الكترونية مشفرة وهو ما يقلل من فرص السطو أو الفساد أو الانحراف المالي وزيادة عمليات المراجعة الالكترونية.

١٠ . خلق نظام حيوي يتأثر بشكل مباشر بأحداث العالم الخارجي.

ثالثاً : المعوقات الاجتماعية والثقافية التي تواجه تطبيق الثورة الرقمية:

المعوقات الاجتماعية والثقافية التي تواجه الثورة الرقمية:

يؤكد علماء الاجتماع في الوطن العربي أن ما يواجه الثورة الرقمية في دول مجلس التعاون من تحديات ومعوقات تكاد تكون معوقات وتحديات متشابهة . وقياساً على ذلك ومن خلال إطلاع الباحث ومعايشته للواقع العماني في مختلف نواحي السلطنة ، يمكن للباحث تلخيص هذه المعوقات والتحديات فيما يلي:

أ- سيطرة الروح التجارية(١):

تكاد الروح التجارية وآليات الثورة والملكية والمال تمثل كل شئ في المجتمع العماني، فهو مجتمع مختلط الأجناس، تجمعه العروبة من جهة والحياة الرغدة أو حياة مجتمع النفط من ناحية أخرى ، ولذا فإن الفكرة التجارية تتغلب في كثير من الأحيان على الروح العلمية والبحثية التي تغيب عادة أمام قوة وسطوة المال ، وظهرت كثير من الأسر التي لا يهمها سوى المكسب والتعامل مع البنوك على حساب الاهتمام بالثقافة والعلوم.

ب- انتشار الأمية:

---

(١) د/ حمدية زهران ، مجتمع النفط ، مكتبة عين شمس، القاهرة ، ٢٠٠١ ، ص٥٨.

مازال المجتمع العماني يعاني من انتشار الأمية بشكل حاد وملحوظ ، إذ تبلغ نسبة الأمية بشكل عام ٥٨% وهي نسبة مرتفعة تماماً، وتبلغ ٦١% بين الذكور و ٧٦% بين الإناث.

وتعتبر ظاهرة الأمية من أشد الظواهر الاجتماعية سوءاً إذ أنها تعد أول العوامل الأساسية إعاقة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية فضلاً عما تؤدى إليه من تبريد للموارد وإهدار لقدرات الدول والشعوب .(١)

إن انتشار الأمية يؤدي إلى الكثير من الظواهر الاجتماعية السلبية التي تؤدي إلى نقص المعرفة الاجتماعية وانتشار الجهل والبدع والخرافات ومحاربة العلم والتقدم كما أن الأمية لا تساعد في نقل المعرفة والتكنولوجيا ولا تساعد في خلق جيل علمي مؤهل لقيادة المجتمع المعلوماتي أو مجتمع الثورة الرقمية الذي يجب أن تسوده المعرفة العالمية وإدراك الحقائق وسيادة المنهجية البحثية والتطوير الثقافي .

ج- غياب شروط العلم ومتطلباته:

يتطلب نشر الثقافة الرقمية وتطبيقاتها توفر الشروط الأساسية للقواعد العلمية السليمة ومتطلباتها من الوعي الرقمي والثقافة الرقمية والتدريب الرقمي والمدرب الرقمي والمعامل الرقمية المجهزة ومراكز البحوث العلمية. وبمعني آخر ان الشروط العلمية لقيام المجتمع الرقمي تتطلب ما يلي(٢):

١- تحديث العلوم والمعارف لتواكب مستجدات الثورة الرقمية وعلومها ومجالاتها.

٢- إيجاد المؤسسات المسئولة عن تطبيق برامج الثورة الرقمية بشكل كفؤ وفعال.

٣- توفر الكوادر الفنية والإدارية اللازمة للقيام بتنفيذ وتطبيق المشروع العلمي.

٤- أهمية التخطيط المعلوماتي للثورة الرقمية في جميع مستوياته وفى مختلف الأنشطة .

٥- إيجاد الآليات والحوافز الإيجابية التي تعمل بشكل جاد ومستمر على تطبيق مختلف إبعاد الثورة الرقمية.

---

(٢) د. ناجي الطحاوي ، ظاهرة الأمية في دول مجلس التعاون وآثارها الاجتماعية ، مكتبة شادي ، القاهرة ، ٢٠٠٣.

(١) د. محمد حجازي، متطلبات إدخال تكنولوجيا المعلومات في مصر ، رسالة ماجستير مقدمة إلى جامعة القاهرة ، ٢٠٠٣ ، ص١٨٨.

٦- قيادات مسئولة ومدربة تقنع بأهمية تطبيق الثورة الرقمية ومبرراتها للدخول إلى عصر ما بعد العولمة وثورة الاتصالات.

د- التخلف الثقافي:

ثقافة أي شعب قد تكون إيجابية وقد تكون سلبية. وتتصف الثقافة الإيجابية بالمرونة والانفتاحية حيث تكون ثقافة متجددة متطورة غير جامدة ،والتي تسمح بتبادل الخبرات والمعارف والاتجاهات والرموز الثقافية، ويقال أن القيم الثقافية في المجتمعات المتقدمة كانت عامل مساعد مؤكد في نجاحها وتقدمها وقفزاتها الحضارية ، وما وصلت إليه من تقدم في مختلف الميادين الاقتصادية والعلمية فالثقافة هي وعاء متجدد للمعارف والعلوم والإبداع والابتكار ، ومن ثم كانت الثقافة اليابانية مثالاً للثقافة الإيجابية التي تحث أفرادها على العمل والثقافي فيه والابتكار والتجديد فنجحت في مجالات الصناعة والعلوم وأصبحت الدولة الرئيس في الاقتصاد وفى التكنولوجيا. [١]

كما أن الثقافة الصينية التي تحض على العمل وتعلي من قمته وتفهم أهمية العلم والعمل ساعدت الصين لأن تتبوأ أكبر المراكز الاقتصادية العالمية وحقق اقتصادها أرباحاً عالية وأصبحت دولة متقدمة.

كذلك الثقافة الأمريكية بحثها على العمل وتشجيع التفوق والنبوغ استطاعت جذب العلماء من جميع أنحاء العالم وحققت أعلي النسب في استقطاب العلماء المهاجرين من كل إنحاء العالم بعد توفيرها لهم – مختلف مجالات التشجيع والحوافز على البحث العلمي والبحث الميداني.

هـ- الميل إلى القديم ورفض الجديد :

تميل الدول النامية عامة ومن بينها سلطنة عمان إلى رفض الجديد وحب القديم وتعتبر هذه الظاهرة آفة اجتماعية موجودة في نواحي السلطنة إذ أن انتشار الأمية فضلاً عن العادات والتقاليد البالية يساعد على انتشار وسيادة الميل إلى القديم ونبذ الجديد أو التطوير وفقدان روح التحديث أو المغامرة .

[١] د. إبراهيم المصري، تجارب ناجحة من الدول النامية ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٤ ، ص٥٨.

ويؤدى ذلك بالطبع إلى تعطيل كثير من المشاريع البحثية والعلمية وتوقف حركة العلم والبحث ورفض استيعاب أو تقبل البحوث العلمية الحديثة والمتطلبات العلمية لتطبيق الثورة الرقمية[١].

و– ندرة العنصر البشري المؤهل للتطبيق:

أي ثورة علمية تتطلب توفر العنصر البشري القادر على قيادة الثورة وعدم توقفها، فالبشر هو صانع الحضارة وهو محرك النمو والتنمية ، وظلت الدول العربية فترة طويلة – ومازالت تعتمد في تنميتها على العنصر الوافد أو الأجنبي وتؤدي هذه الظاهرة إلى:–

١– انخفاض مستوي مؤهلات الوافدين.

٢– ضعف عامل الولاء والانتماء لدى الوافدين.

٣– عدم استقرار العمالة الوافدة من الخبراء والعلماء مما يهدد المشروعات البحثية والعلمية بالتوقف.

ي– نقص القيادات الواعية المدربة:

يرتبط بوجود الكوادر العلمية اللازمة لقيادة الحركة العلمية في أي بلد من البلاد هو توفر القيادات العلمية الواعية المدربة، فهي قادرة على وضع الأهداف العلمية السليمة ووضع السياسات المرنة وتخطيط المشروعات العلمية ومتابعتها ومراقبتها .

والقيادات المؤهل تسهم تماماً في دعم الثورة الرقمية بما يتوفر لها من مؤهلات متخصصة عالية ، وقدرات فكرية ومهنية وخبرات جديدة ومتجددة وقدرة على الثبات والبناء وحفز الأفراد.

---

[١] د. نواف كنعان، العادات والتقاليد العربية ، منشورات مركز الوحدة العربية ، بيروت ، ٢٠٠٠ ، ص ٩٨.

خاتمة:

إن التحديات والصعوبات التي تواجه مشارع البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات لأي بلد أخذت الجهد المستفيض لتسهيل دخول جميع المؤسسات الحكومية بها لتطوير خدماتها الإلكترونية والارتقاء إلا أفاق المعرفة الحديثة المتجددة.

ومما سبق فإن السلطنة قد خطت خلال المرحلة السابقة شوطاً أساسيا في مجال تكنولوجيا المعلومات، وحققت العديد من العديد من الإنجازات الإلكترونية التي من شأنها استطاعت استقطاب الاستثمار الخارجي بها.

أما مشروع الحكومة الإلكترونية، وما يواجهه من تحديات على المستوى الإقليمي والدولي، ومدى إسهامه في تعزيز الناتج المحلي الإجمالي وتعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص وبناء القدرات ، فقد سعت عمان الرقمية في خوض غمار السباق من خلال الإعداد المناسب للخطط المستقبلية (والرؤية الاقتصادية ٢٠٢٠)، وإيجاد بيئة آمنة وتوفير خيارات واسعة للمواطنين والمقيمين على أرض السلطنة لإحداث نقلة نوعية في مجال تقنية المعلومات، وهذا ما سنستعرضه في الفصل القادم ...

الفصل السادس

مشروع الحكومة الإلكترونية

مقدمة

أولاً :مشروع الحكومة الإلكترونية.

ثانياً : أهمية التدريب والتوعية بالحكومة الالكترونية .

١- مشروع تدريب موظفي الخدمة المدنية في مجال تقنية المعلومات .

٢- دورات تدريبية متخصصة على تقنية المعلومات.

٣- مشروع تدريب المجتمع في مجال تقنية المعلومات .

مقدمة

صرح جلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم –حفظه الله ورعاه– في خطاب افتتاح دورة الانعقاد السنوي لمجلس عمان في تاريخ ١١– نوفمبر– ٢٠٠٨م قائلاً: " لقد أكدنا دوماً على أهمية العلم والمعرفة وكان نهجنا المتواصل هو الانفتاح على مستجداتهما ولقد أصبحت تقنية المعلومات والاتصالات هي المحرك الأساسي لعجلة التنمية ففي هذه الألفية الثالثة لهذا أولينا اهتمامنا لإيجاد استراتيجية وطنية لتنمية قدرات المواطنين ومهاراتهم في التعامل مع هذا المجال وتطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية ونحن نتابع عن كثب الخطوات الهامة التي تمت على هذا الصيد وندعو جميع المؤسسات الحكومية للمسارعة إلى تعزيز أدائها وتيسير خدماتها بواسطة التقنية الرقمية متطلعين إلى الإرتقاء بالسلطنة إلى آفاق المعارف الحديثة المتجددة [١].

تبذل هيئة تقنية المعلومات جهوداً حثيثة في سبيل تحقيق رؤية جلالته فيما يتعلق بمشاريع البنية الأساسية الرئيسية، ودعم المشاريع الإلكترونية في الوحدات الحكومية وتقديم الخدمات الاستشارية والفنية، كما يتم تطوير بوابة الخدمات الحكومية الالكترونية لتقديم خدمات حكومية متكاملة عبر بوابة موحدة، كما تشمل مبادرات الهيئة الأخرى تطبيق بوابة الدفع الإلكتروني ومركز البيانات الوطني وكلاهما لبنتان أساسيتان في هيكلة الخدمات الحكومية الإلكتروني، كما يتم تطوير مركز أمن المعلومات لضمان أمن المعاملات الإلكترونية وحماية أصول الحكومة المتعلقة بالمعلومات.

- **استراتيجية عمان الرقمية**

لقد وُضعَ التصور الأول لتأسيس الاقتصاد المبني على المعرفة من خلال رؤية السلطنة الاقتصادية للعام ٢٠٢٠م حيث تم بموجب قرار من مجلس الوزراء تأسيس اللجنة الوطنية لتقنية المعلومات عام ١٩٨٩م، وذلك بهدف الإشراف على تطوير قطاع تقنية المعلومات في السلطنة والعمل على تطبيق مبادرات الحكومة الإلكترونية ضمن وزارة الاقتصاد الوطني، وتحت إشراف اللجنة طورت مجموعة عمل تقنية المعلومات استراتيجية وطنية لتقنية المعلومات في شهر

---

[١] هيئة تفنية المعلومات، التقرير السنوي لعام ٢٠٠٨م، سلطنة عمان، صـ١٥.

نوفمبر / ٢٠٠٢ تعرف بـ " استراتيجية مجتمع عمان الرقمي والحكومة الإلكترونية" أو اختصاراً باسم "عمان الرقمية".

إستراتيجية عمان الرقمية ترمي إلى توفير خدمات مناسبة للمواطنين والمقيمين وللقطاعين العام والخاص وللمجتمع بوسائل إلكترونية لنقل السلطنة للاقتصاد المبني على المعرفة وتحقيق التنمية المستدامة، وقد حصلت إستراتيجية عمان الرقمية على موافقة مجلس الوزراء في شهر نوفمبر/ ٢٠٠٢ وتم تأسيس لجنة تنفيذية لتقنية المعلومات في العام ٢٠٠٣ م للإشراف على تطبيق الحكومة الإلكترونية وإستراتيجية عمان الرقمي، وتم تأسيس هيئة تقنية المعلومات بموجب المرسوم السلطاني رقم ٥٢/٢٠٠٦، الصادر في شهر مايو من عام ٢٠٠٦م، وذلك بناء على التوصيات والمرئيات التي أبدتها اللجنة التنفيذية خلال الفترة ٢٠٠٢م – ٢٠٠٦م، وتسعى إستراتيجية عمان الرقمية إلى تحقيق الأهداف الرئيسية التالية:-

- اتساق تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية للمواطنين والقطاع الخاص (الحد من البيروقراطية).
- تمكين الصناعة المبنية على المعرفة وتطوير قطاع تقنية المعلومات والاتصالات المحلي.
- إيجاد بيئة تنافسية أفضل.
- توفير فرص عمل للشباب العماني.
- تمكين نظام رعاية صحية أفضل.
- تطوير الفرص التعليمية .
- دعم السياحة .
- دعم التنمية الاجتماعية.
- تكملة للرؤية المستقبلية لعمان عام ٢٠٢٠.
- زيادة جاذبية السلطنة كجهة للاستثمار الأجنبي.

- **رؤية عمان الرقمية**

تقود هيئة تقنية المعلومات خطط تنفيذ مبادرة عمان الرقمية والتي تتضمن مجموعة من المشاريع والآليات التي صممت وأعدت لرفع مستوى كفاءة وفاعلية الخدمات الحكومية، وتعزيز

قطاع الأعمال، وتزويد المواطنين بالمهارات والمعرفة اللازمة للتفاعل مع الخدمات الإلكترونية، وذلك لخدمة وتلبية حاجات المجتمع وتطلعاته، وسعياً لدعم توجهات السلطنة نحو اقتصاد مستدام مبني على المعرفة.

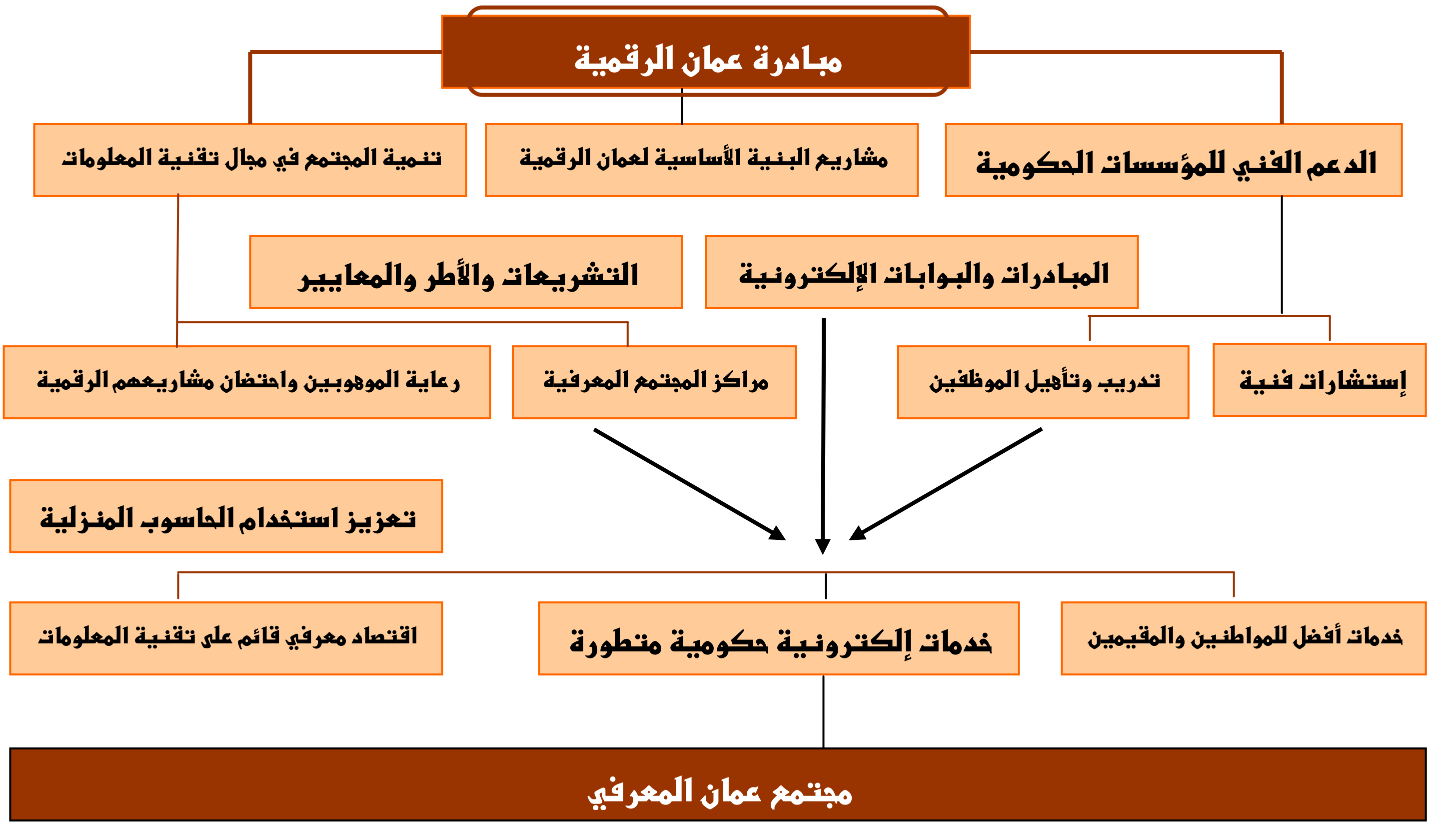
التحول عبر عمان الرقمية يتضمن تمكين المجتمع من استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في كافة مجالات الحياة بصورة ممتعة ومليئة بالطاقة وقابلة للتطور.

- **مبادرة عمان الرقمية**

تعمل مبادرة عمان الرقمية على تحقيق أهدافها وفق ثلاثة مسارات رئيسية هي:

- تنفيذ مشاريع البنية الأساسية من شبكات مؤمنة، وبوابات إلكترونية تفاعلية، ومبادرات داعمة لها.
- تقديم الدعم والاستشارات الفنية للمؤسسات الحكومية لتعزيز خدماتها الإلكترونية.
- تنمية المجتمع في مجال المعلومات، وتشجيع الابتكار الرقمي في السلطنة [1].

حيث يوضح الجدول أدناه مبادرة عمان الرقمية



[1] مطويات هيئة تقنية المعلومات، (عمان الرقمية نحو مجتمع معرفي)، سلطنة عمان، صـ٧، ٨.

وقد حرصت الحكومة من خلال هيئة تقنية المعلومات على صياغة برامج ومشاريع ترمي إلى تحويل السلطنة إلى مجتمع معرفي من خلال تطبيق تقنية المعلومات والاتصالات، كما برهنت على حقيقة كون المعرفة الرقمية شرط مسبق لمثل هذا التحول الذي يشمل على الحكومة والقطاع الخاص والأفراد.

ووفقاً لتقرير الأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة للعام ٢٠٠٨م، الذي يصنف الدول بحسب مدى تطور الحكومة الإلكترونية، احتلت السلطنة المركز الـ٨٤ في مؤشر الحكومة الإلكترونية (محرزة في مجال استعداد الحكومة الإلكترونية مؤشر ٠.٤٦٩١، وهذا إنجاز كبير للسلطنة لأنها قفزت ثماني وعشرون نقطة في غضون فترة قصيرة بلغت أقل من ثلاث سنوات حيث أحرزت السلطنة المركز الـ١١٢ في العام ٢٠٠٥م، أي قبل عام تقريباً على هيئة تقنية المعلومات في عام ٢٠٠٦م.

ولقد حققت السلطنة أيضاً المركز الـ٦٠ في مؤشر المشاركة الإلكترونية (من أصل ١٩٢ دولة) وذلك وفق التقرير الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، وكان هذا نتيجة تقديم معلومات حكومية عبر المواقع الإلكترونية والسياسات والبرامج والميزانيات والقوانين واللوائح وغيرها من المعلومات للمصلحة العامة[١].

بالإضافة لذلك فإن التقرير الدولي لتقنية المعلومات لشهر سبتمبر ٢٠٠٨، الذي يتضمن ١٣٤ دولة والذي نشر في منتدى الاقتصاد العالمي وضع السلطنة في المركز الـ٥٠ في تطور تقنية المعلومات.

ويعتبر مركز السلطنة المتقدم مؤشراً على تقدم جاهزية واستخدام الحكومة الإلكترونية.

وجدير بالذكر أن معظم المؤسسات الحكومية تعمل بوتيرة سريعة على تيسير العمليات بصورة آلية وإعادة هندسة العمليات الحالية لتقديم الخدمات الإلكترونية من خلال وسائل التقنيات الحديثة، كما أعطت مبادرة عمان الحالية دفعة قوية لمؤسسات القطاع الحكومي للوصول إلى المجتمع بالمعلومات والتفاعل ومستويات أعلى من الوعي التي يمكن أن تعود بالفائدة على المجتمع.

---

[١] التقرير السنوي ٢٠٠٨، مرجع سبق ذكره، صـ٣٩.

إن التدابير القانونية الملائمة ضرورية لقطاع تنمية المعلومات ونموه وأدائه السليم وحماية المعاملات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني والخدمات الإلكترونية.

ولذا فإن السلطنة قد سنت قانون المعاملات الإلكترونية بموجب المرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٨/٦٩م في تاريخ ١٨/مايو/ ٢٠٠٨م، وهي النقطة المهمة والرئيسية في عملية التحول الرقمي في السلطنة وهو يشكل عنصراً هاماً من استراتيجية عمان الرقمية وهو يمثل أول وأهم إنجاز تشريعي إلكتروني يتبعه قوانين ستطور في المستقبل .

ومما سبق سنتطرق إلى أهم مشاريع البنية الأساسية الإلكترونية لعمان الرقمية وهي كالأتي:-

١- الشبكة الحكومية الموحدة

توفر بنية أساسية تتيح الربط الإلكتروني بين مختلف المؤسسات الحكومية بحيث تعمل على تدفق البيانات والمعلومات فيما بينها بشكل سريع وآلي.

٢- بوابة الخدمات الإلكترونية الحكومية

هي المنفذ الرئيسي الإلكتروني للحصول على المعلومات والخدمات الحكومية، وستتيح للأفراد ولقطاع الأعمال إنجاز معاملاتهم لدى المؤسسات الحكومية إلكترونياً وقد تم تدشين البوابة في ٨ نوفمبر من عام ٢٠٠٩م *.

٣- بوابة الدفع الإلكتروني

توفر للأفراد ولقطاع الأعمال بالسلطنة إمكانية الدفع الإلكتروني لرسوم الخدمات وقيمة المنتجات المختلفة عبر الإنترنت بطريقة آمنة وفاعلة ومضمونة وقد تم تدشين البوابة في شهر أغسطس من عام ٢٠٠٨م .

٤- مركز البيانات الوطني

يعمل المركز على حفظ الأنظمة والبيانات الأساسية للمؤسسات الحكومية، وتأمينها ضد أي حدث طارئ، مما يجعله مركزا احترازيا من الكوارث، ومصدر أمان للبيانات الوطنية.

٥- الأطر والمعايير

تم تدعيم مشاريع البنية الأساسية لعمان الرقمية بمبادرات وأطر ومعايير منظمة للتعاملات الإلكترونية في السلطنة، بهدف إيجاد بيئة رقمية آمنة وذات جودة وكفاءة عالية.

* www.eoman.gov.om.

٦- مركز أمن المعلومات والسلامة المعلوماتية

يهدف أمن المعلومات إلى ضمان حماية أصول المعلومات من الدخول الغير المرخص له، وبالتالي حفظ المعلومات وقواعد البيانات، وإيجاد بيئة آمنة ومنظمة للتعاملات الحكومية في السلطنة *.

٧- مركز الابتكار والدعم

يعمل المركز على تقديم خدمات الدعم التقني، وابتكار الحلول للمشاريع الإلكترونية الحكومية،إضافة إلى تدريب وتأهيل المواهب العمانية للإبتكار والإبداع الرقمي، وقد تم تأسيس المركز بالتعاون مع شركة مايكروسوفت العالمية والتي بدورها استقطبت مجموعة من الخبراء والمختصين للعمل مع الفريق العماني للتدريب على أفضل الممارسات العملية والتجارب وذلك للتعرف على التقنيات المختلفة وتصميم الحلول التقنية وتطبيقها لخدمة المؤسسات الحكومية* .

٨- مراكز المجتمع المعرفية

وهي عبارة عن مراكز يتم إنشاؤها في مختلف محافظات ومناطق السلطنة والتي من خلالها ستتوفر بها مختبرات مجهزة بالحواسيب الآلية والبرامج وخدمة الانترنت واختيار أنظمة التشغيل إضافة إلى البرامج التدريبية وتعمل هذه المراكز على تدريب مختلف شرائح المجتمع وتأهيلها في مجال تقنية المعلومات والإتصال وستعمل أيضا كنوافذ يتم من خلالها الولوج إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية والتي سنشير إليها بالتفصيل في المبحث القادم.

٩- مسابقة عمان لأفضل المواقع الإلكترونية

وتهدف هذه المسابقة التي تقام سنويا إلى إبراز الموهوبين وتشجيعهم في التصاميم المبتكرة لشبكات المواقع الإلكترونية، وهي تحظى بمشاركة كبيرة من مختلف المؤسسات الحكومية والشركات والأفراد المصممين للمواقع الإلكترونية .

أولاً : مشروع الحكومة الالكترونية بسلطنة عمان

يعد مشروع الإستراتيجية الوطنية لمجتمع عمان الرقمي البداية التاريخية لإقامة الحكومة الإلكترونية بسلطنة عمان وتقوم فكرة المشروع على التحول نحو الرقمية وترك كافة نظم العمل

*http://www.cert.gov.om

* www.isc.gov.om.

اليدوي أو الإجراءات التقليدية المعروفة باسم البيروقراطية ويقصر خطوط التعامل والاتصال وإدخال الخدمة الرقمية في مختلف الوزارات ومؤسسات خدمة المواطنين [١].

فعندما شرعت حكومة سلطنة عمان في اتخاذ الخطوات الأولية لتبني تقنيات المعلومات والاتصالات لتحقيق الاقتصاد المبني على المعرفة وصولا إلى مجتمع عمان الرقمي بدأت بوضع رؤية للقطاع لتكون بذلك الإطار الذي تتحرك من خلاله، و وتتمثل هذه الرؤية الشاملة في الآتي:

١- وضع سياسة وطنية للمعلومات وتقنيتها وإستراتيجية تنفيذها بما يمكن السلطنة من الاستفادة الكاملة من الفرص الهائلة التي تتيحها وتجنب المخاطر المصاحبة لذلك ، إضافة إلى تحقيق فعالية التكاليف في البرامج والمشروعات المرتبطة بذلك ، مع تشجيع الدخول في مجال صناعة تقنية المعلومات ، وإتاحة الفرصة للسلطنة لمواكبة الثورة المعلوماتية الحديثة [٢].

والهدف الأساسي لقيام الحكومة الالكترونية في السلطنة هو توفير البيانات والمعلومات الأساسية لمختلف الأنشطة من خلال بوابات الكترونية تصمم لهذا الفرص بدأت بالواجهة التعليمية الالكترونية أو البوابة التعليمية [٣]، كما تهدف إلى تطوير دولاب العمل الحكومي وسرعة أداء العمل وتبسيط إجراءاته وسهولة طلب الخدمة وسهولة معرفة الخدمات والفرص المتاحة للمواطنين في مختلف الأنشطة والخدمات الاجتماعية.

٢- كسر الحواجز النفسية بين السلطة الحكومية والمواطنين.

- تقليل تكلفة أداء الخدمة.
- سهولة تحديد الخدمة المطلوبة.
- سرعة تنفيذ أداء الخدمة [٤].
- توفير طلب الخدمة في كل زمان ومكان.

---

[١]Berth Abeel, Digital Revolution in Oman, Doc. No. ٥٦٦, P. ٢٨٦.

[٢]http://www.omanet.om/arabic/misc/egov١٠.asp

[٣]أمينة عبد الله الفارسي، ميكنة الأداء الحكومي بالتطبيق على وزارة الخدمة المدنية في قطر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٣، ص ١٧٧.

[٤] د. نشأت الخميسي، الثورة الرقمية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ٢٠٠٦، ص ٤٧.

- استسقاء المعلومات من المصادر مباشرة.

- تطوير أسلوب برامج أداء الخدمة.

- تحول المواطنين إلى شركاء نشطين في فهم وإدارة المجتمع المدني.

- إجراء المزايدات والمناقصات بشكل افتراضي في ظل البيع والشراء الافتراضي.

وقد استضافت السلطنة بتاريخ ٢١ ديسمبر ٢٠٠٩م ممثلة بهيئة تقنية المعلومات أعمال المؤتمر الخليجي الأول للحكومة الإلكترونية، ويأتي اختيار السلطنة لاستضافت هذا الحدث المهم متواكباً مع النقلة النوعية التي حققتها مبادرة عمان الرقمية في رحلتها الطموحة لإحداث تحول نوعي نحو قيام مجتمع عمان المعرفي وذلك من خلال الاستراتيجية الوطنية لمجتمع عمان الوطني والحكومة الإلكترونية(١).

كما يعرض الباحث أهم الخدمات الحكومية المقدمة حاليا في السلطنة وهي كالآتي :-

أ- مركز القبول الموحد

ضمن سعي السلطنة للرقي بخدماتها الالكترونية فقد جاء المرسوم السلطاني رقم ١٠٤ /٢٠٠٥ بإنشاء مركز القبول الموحد، والذي جاء ضمن سعيها إلى تطوير وتسهيل آليات العمل وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات التي تقدمها للمواطن من خلال تقديم طلبات الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي، ليقوم المركز بمهمة تقديم هذه الطلبات إلكترونيا حيث يختص بالتنسيق مع الجهات المعنية لإلحاق الطلبة الذين أنهوا دراستهم بالشهادة العامة أو ما يعادلها بمؤسسات التعليم العالي، فهو بذلك ينظم إجراءات تقديم الطلبات الحصول على مقاعد دراسية بمختلف المؤسسات التعليم العالي باستخدام برنامج الكتروني عن طريق الشبكة العالمية (الانترنت).وقد بدأ العمل في استقبال طلبات الالتحاق إلكترونيا في عام ٢٠٠٦م(٢) .

وقد فازت السلطنة بجائزة القمة العالمية للمعلومات التابعة للأمم المتحدة " WSA " لأفضل منتج الكتروني عن مشروع مركز القبول الموحد كأحد أفضل خمسة منتجات متميزة في

(١) مأخوذ من جريدة عمان، الملحق الاقتصادي، صـ ٣، عدد ١٠٤٢٨، بتاريخ ٣ محرم عام ١٤٣١هـ الموافق ٢٠ ديسمبر ٢٠٠٩م.

(٢) التقرير الإحصائي السنوي ، مركز القبول الموحد ،العام الجامعي ٢٠٠٧/٢٠٠٨م، سلطنة عمان ،صـ ٨.

مجال المحتوى والمضامين الالكترونية على مستوى العالم لعام ٢٠٠٧م من بين ٦٥٠ منتجا الكترونيا من قبل ١٦٠ دولة [١].

ب-مشروع التوظيف بواسطة الرسائل النصية الخاص بشؤون البلاط السلطاني

إن إنشاء مكتب التوظيف والتعمين مع نهاية عام ٢٠٠٣م، جاء بهدف توحيد إجراءات التوظيف والاختيار في جميع وحدات شؤون البلاط السلطاني، بالإضافة إلى وضع احتياجات التوظيف والتعمين بالجهاز عموماً، ومتابعة تنفيذها، وتقييمها دورياً، ونظرًا للأعداد الهائلة من الطلبات التي كان الجهاز يتلقّاها والوقت والجهد الكبيرين الذين تستغرقهما عملية فرز وتقييم هذه الطلبات فقد كانت الحاجة مُلحَّة للتفكير في برنامج الكتروني بأسرع ما يمكن ، يسهم في التغلبُ على هذه الصعوبات وإضفاء مزيدٍ من العلمية على عملية التقييم لكل طلب، وعلى هذا قمتُ برفع مقترح لمعالي أمين عام شؤون البلاط متضمناً فكرة المشروع وآلية عمله التي تعتمدُ على استغلال الربط الإلكتروني بين شؤون البلاط السلطاني ووزارة القوى العاملة ممثلة في سجل القوى العاملة الوطنية من خلال تصميم برنامج وسيط يعمل على المقارنة آليًا بين شروط الوظيفة المدرجة ببرنامج استقبال الطلبات بمكتب التوظيف مع بيانات المتقدم للوظيفة المحفوظة في سجل القوى العاملة وليتم الرد على المواطن آليًا بنتيجة التقييم من خلال نفس البرنامج وفي فترة زمنية وجيزة لا تتعدى (١٠) ثواني .

وقد أحرزَ شؤون البلاط السلطاني جائزة قمة مجتمع المعلومات WSA عن فئة الحكومة الإلكترونية كأفضل خمسة مشاريع داعمة للحكومة الإلكترونية على مستوى العالم، من بين أكثر من ٨٠ مشروع تنافس تحت هذه الفئة، كما فاز نفس المشروع بالجائزة العربية للمحتوى الالكتروني تحت فئة الحكومة الالكترونية [٢].

ج-البوابة التعليمية

هي وسيلة للاتصال بين قواعد بيانات وزارة التربية والتعليم وبين جمهور الوزارة الذي ينتمي إليه، سواء كانوا من الهيئة الإدارية أو التدريسية في كافة القطاعات كالوزارة والمنطقة التعليمية

[١] http://www.omanet.om/arabic/misc/ren٧.asp.

[٢] http://www.knowledgeoman.com/arabic/forums/showthread.php?t=٣٧٢٩

والمدرسة. أو بين الطالب وولي أمره وأعضاء من المجتمع المهتمين بهذا القطاع؛ بهدف تقديم خدمات إلكترونية إدارية كانت أو تعليمية ، حيث يمكن الدخول إلى هذه البوابة عن طريق واجهتين ، إما بواسطة المتصفح وهو موقع الوزارة الإلكتروني أو بواسطة الواجهة الصوتية وهي خطوط الهاتف .

كما أن مشروع البوابة التعليمية ليس مهماً فقط لوزارة التربية والتعليم، ولكنه يُشكل أحد الركائز المهمة التي ينطلق منها مستقبل هذا الوطن العزيز ، بحكم مسؤوليات الوزارة في إعداد الأجيال لتحمل أعباء المستقبل والمساهمة بفعالية في نهضته وتطوره.

أما مشروع الثقافة الإلكترونية فهو يهدف إلى رفع مستوى الوعي والتوظيف للتقنيات على أن يُترك المجال للمنطقة التعليمية بتحديد طبيعة هذا المشروع ، وفقاً لخصوصية كل منطقة على أن يُستهدف هنا كافة شرائح المنطقة بما فيهم أولياء الأمور (١).

هـ- شرطة عمان السلطانية

تحرص شرطة عمان السلطانية على مواكبة التطورات الحديثة في مجال نظم المعلومات والتحول إلى النظم الإلكترونية في كافة أعمالها، وتعمل بشكل مستمر على تحديث الأنظمة المعلوماتية والخدمية، وبناء قواعد بيانات موحدة تخدم تشكيلاتها المختلفة ، تحسيناً للأداء وارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للجمهور.

وقد فازت الشرطة ممثلة في الإدارة العامة للأحوال المدنية بجائزة القمة العالمية لمجتمع المعلومات في مشروع سجل الأحوال المدنية الالكتروني المستخدم في السلطنة كأفضل مشاريع تطبيقات الحكومة الالكترونية على مستوى العالم العربي لعام ٢٠٠٥م (٢)

حصل مشروع السجل المدني التابع لشرطة عمان السلطانية على شهادة امتياز الأمم المتحدة التقديرية التابعة لجائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة عن فئة تحسين عملية تقديم الخدمة لعام ٢٠٠٩م، وذلك لكونه أحد أفضل عشرة مشاريع على المستوى العالمي (٣).

---

(١) http://www.moe.gov.om/portal/SiteBuilder/Sites/EPS/Arabic/MOE/portal.aspx

(٢) http://www.omanet.om/arabic/misc/ren٧.asp

(٣) http://www.rop.gov.om/arabic/newsdetails.asp?catgid=٥&newsid=١٦٨٨

كما حققت شرطة عمان السلطانية المركز الأول في فئتي المحتوى الإلكتروني، وأفضل مشروع للحكومة الإلكترونية وذلك في مسابقة عمان الرقمية التي نظمتها هيئة تقنية المعلومات مؤخراً بمشاركة (٢٦) مؤسسة حكومية بـ (٥٤) مشروعاً توزعت على (١٥) مشروعاً[١].

وقد وقعت شرطة عمان السلطانية مذكرة تفاهم مع هيئة تقنية المعلومات وبنك مسقط في ١/٨/ ٢٠٠٩م لتشغيل المحفظة المالية الإلكترونية بالبطاقة الشخصية ، وهو أول مشروع من نوعه في الشرق الأوسط وفحواه استخدام البطاقة الشخصية أو بطاقة المقيم كبطاقة مصرفية في المعاملات المالية ودفع كافة الرسوم الحكومية وغيرها [٢].

وكانت شرطة عمان السلطانية قد أدخلت في العام الماضي نظام التحصيل الآلي لرسوم الخدمات التي تقدمها للجمهور؛ أي استخدام بطاقة السحب الآلي لاستيفاء المبلغ المترتب على المستفيد خصماً من حسابه البنكي وبعد ذلك طُبق نظام التحصيل الآلي لقيمة المخالفات المرورية بالبطاقة المصرفية.

ومن الخدمات الجديدة في هذا الجانب تم تدشين بوابة عمان الالكترونية للمسافرين (حاملي البطاقة الشخصية أو بطاقة المقيم) عبر مطار مسقط الدولي ، حيث تعمل هذه الخدمة على إنهاء إجراءات السفر باستخدام البطاقة بدلاً من الانتظار في طابور لإنهاء إجراءات الخروج أو الدخول عبر المناضد التقليدية.

و – وزارة الخدمة المدنية

منذ قيام النظم الآلية في عام ١٩٨٠م لا توجد قاعدة بيانات متكاملة لخدمة إدارة الموارد البشرية لقد جاء النظام الجديد ليعالج ازدواجية قواعد البيانات ليس فقط في وزارة الخدمة المدنية بل والوحدات الحكومية العديدة ذات الصلة رغم وجود قاعدة بيانات في وزارة المالية، وما زالت الوحدات الحكومية المختلفة تقوم بإنشاء نظم لسد احتياجاتها من المعلومات لاتخاذ القرار وازدواجية حفظ الوثائق ليس فقط في وزارة الخدمة المدنية ووزارة المالية بل في كل الوحدات الحكومية لا يوجد توحيد لإجراءات العمل ولا حتى أدنى تنسيق في ما بين الوحدات الحكومية

---

[١] مجلة العين الساهرة ، العدد١٢٢ ،شرطة عمان السلطانية ،سلطنة عمان، أكتوبر ٢٠٠٩م،صـ٢٤ .

[٢] مجلة العين الساهرة ، العدد١٢١ ،شرطة عمان السلطانية ،سلطنة عمان، مايو ٢٠٠٩م،صـ١٣.

في هذا الشأن وجود نظم يدوية تعمل جنباً إلى جنب مع النظام الحالي مما أدى إلى الحاجة إلى المزيد من التوظيف في دوائر شؤون الموظفين والأقسام التابعة لها .

ومن هنا جاء مشروع نظام معلومات الموارد البشرية الذي يهدف إلى توفير قاعدة بيانات دقيقة عن جميع موظفي وحدات الخدمة المدنية بالإضافة إلى تسهيل وسرعة إنجاز المعاملات المتعلقة بأولئك الموظفين من خلال عملية الربط الآلي بين مختلف وحدات الخدمة المدنية والوزارة في خطوة طموحة للتغلب على العمل اليدوي سيوفر المشروع عملية المصادقات الإلكترونية المشتملة على المصادقات القانونية والمنية وميكنة تدفق سير المعاملات بحيث يسرعها ويسهل عملية متابعتها مع وجود الآلية لدى النظام للتأكد من سلامة البيان المدخل قانونيا وإجرائي .

وقد أحدث هذا النظام فارقة كبيرة في المساهمة الفاعلة لدفع عجلة الحكومة الالكترونية وهي كما سنستعرضها كالآتي :

١- (حكومة- حكومة): ارتباطه بالأنظمة الحكومية الأخرى G٢G .

٢- (حكومة-موظف):نظام الخدمة الذاتية للموظفين G٢E (الاستفسار عن البيانات الأساسية والوظيفية-طلب إجازة (تمديد إجازة-طلب رسالة إلى من يهمه الأمر..وغيرها من الخدمات التي ستكون متوفر عن طريق الإنترنت) .

٣-(حكومة-مواطن): تقديم طلبات التوظيف باستخدام رقم القوى العاملة G٢C (. حيث يتم تسجيل الطلبات في نظام الموارد البشرية بعد التأكد من اشتراطات شغل الوظيفة وانتقال البيان من سجل القوى العاملة).

والجدير بالذكر أن مشروع خدمة إجراءات التوظيف الالكترونية لا تمّكن استقبال التوظيف التقليدي في وزارة الخدمة المدنية وإنما من خلال الرسائل النصية أو من خلال شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) (١).

---

(١) http://hrdiscussion.com/hr١١٨٥.html

م – بوابة التبرعات للجمعية الخيرية

تهدف هذه البوابة إلى تفعيل العمل الخيري عبر تسهيل وتبسيط عملية التبرع عن طريق الانترنت ، حيث يمكنك اختيار الجهة التي تريد أن تتبرع لصالحها وتحويل الأموال مباشرة إلى حساب تلك الجهة ، كما تحاول البوابة الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من شرائح المجتمع من أجل نشر ثقافة العمل التطوعي الذي يعد رسالة إنسانية يجب أن نؤمن بأهميتها جميعا[١].

جاء تدشين هذه البوابة في ٥ مايو ٢٠٠٩م في إطار توظيف تقنية المعلومات والاتصالات لخدمة الجمعيات الخيرية العمانية في جمع التبرعات عن طريق الدخول لموقع موحد للجمعيات الخيرية دون الحاجة إلى زيارة كل موقع على حده، كما تسهل هذه البوابة عملية التبرع للمتبرعين في مختلف مناطق السلطنة على مدار الساعة مع سهولة إتمام عملية التبرع خلال ثواني عبر شبكة الإنترنت والتأكد من وصول المبلغ المتبرع به إلى الجمعية المعنية مع تغطية أوسع منطقة جغرافية ممكنة في سلطنة عمان للمساهمة في إيصال التبرعات للجمعيات الخيرية المحلية بواسطة التقنيات الحديثة كبوابة الدفع الإلكتروني.

وقد حصل مشروع بوابة التبرعات للجمعيات الخيرية على الجائزة العربية للمحتوى الالكتروني ٢٠٠٩ عن فئة التضمين أحد فئات جائزة قمة مجتمع المعلومات وهو أحد المشاريع الرائدة الذي تبنته هيئة تقنية المعلومات بدعم من وزارة التنمية الاجتماعية والذي يهدف إلى تسخير حداثة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخدمة الجمعيات الخيرية العمانية في جمع التبرعات [٢].

ق – بلدية مسقط

من خلال عدد من الخدمات التي يتم تقديمها عبر القنوات الإلكترونية تقوم بلدية مسقط ببناء قاعدة تكنولوجية صلبة لتقديم خدمات عالية الجودة لكل مواطن بغض النظر عن تعليمه / تعليمها أو موقعه أو الوقت، وهم يطمحون لتبني تقنية معلومات واتصالات للعمليات الداخلية ومن أجل تقديم الخدمة للجمهور.

---

(١) http://www.onlinedonations.org.om/DonationsPortal_AR/Home/default.aspx

(٢) http://www.ita.gov.om/ITAPortal_AR/MediaCenter/NewsDetail.aspx?NID=٢٦٢

وتشتمل استراتيجية الخدمة لدى بلدية مسقط على قوانين ونظم جديدة لدعم تقديم الخدمات الإلكترونية. وتم تشجيع المستخدمين على تبني الخدمات الإلكترونية عبر الحوافز وتخفيض المخالفات وتمديد فترات المهلة وإصدار شهادات الشكر للأفراد الأكثر استخداما للنظام الإلكتروني. ووضع آلية تسهل للجمهور والقطاع التجاري الوصول إلى الخدمة وكسر الحواجز الفنية بينهم والحكومة الإلكترونية أكثر أهمية من وضع الأطر الزمنية.

وسوف نستعرض أهم الخدمات الالكترونية على شبكة المعلومات والاتصالات وهي كالآتي :

* **خدمات التفاعل الجماهيري**

شجعت بلدية مسقط التفاعل عبر موقعها على شبكة الانترنت ونظام الرد الصوتي الفعال. وهنالك منبر نقاش تابع للموقع والذي يوفر نافذة وفرصة للجمهور للتعبير عن آرائه.

* **تطبيقات (إم ريال)** وهنالك خدمة إلكترونية أخرى وهي (mRial) مقدمة من بلدية مسقط. ويمكن للشركات أن تقوم بتسجيل نفسها في حساب (mRial) من خلال رقم سجلها المدني. وتمكّن تطبيقات (إم ريال) المستخدمين من التفاعل مع نظام بلدية مسقط مباشرة، والبحث عن وضع تراخيصهم البلدية. إضافة إلى أن ذلك يمكنهم من فحص وضع عقود الإيجار بناءً على رقم العقد والسنة.

* **دليل مسقط التجاري** إن بيانات الشركات الخاصة الموجودة بقاعدة البيانات التابعة للبلدية أصبحت الآن متاحة للجمهور. والدليل التجاري على شبكة الانترنت هو خدمة إلكترونية إضافية ترد على الاستفسارات المتعلقة بأية مؤسسة مسجلة لدى البلدية.

* **دفع رسوم المواقف بالرسائل القصيرة**

يمكن لسكان عمان الآن دفع رسوم المواقف بإرسال رسالة قصيرة (SMS) من هواتفهم النقالة، وسيتم تضمينها فواتير الهاتف الشهرية أو يتم خصمها من رصيدهم الدائن في حالات الخدمة المدفوعة مسبقا والبيانات المدخلة في محطة البيانات المحمولة يتم تحديثها تلقائيا من قبل النظام دون تدخل يدوي مما يؤدي لتوفير الزمن وتحسين الكفاءة [١].

وهي الخدمة الأولى من نوعها في الشرق الأوسط وقد حصدت بلدية مسقط جائزة المركز الأول في مجال تقديم أفضل خدمة إلكترونية في مسابقة عمان الرقمية وذلك عن خدمة حجز مواقف السيارات وسداد الرسوم بالرسائل النصية القصيرة عبر الهواتف النقالة [٢].

---

(١) www.ita.gov.om

(٢) www.mm.gov.om

ثانياً : أهمية التدريب والتوعية للحكومة الإلكترونية

إن تنمية المجتمع ورأس المال البشري محور مهم في نجاح أي جهود أو مشروع إلى جانب توفير البنية الأساسية، من الضروري تدريب المستخدمين علة الاستخدام الفعال لتقنية المعلومات وبشكل سليم بحيث يصبح كل فرد في المجتمع مستفيداً مباشرة من جهود التنمية، وعلاوة على ذلك فإن تطوري القدرات البشرية ينتج عن تطوير في المحتوى والخدمات وليس فقط مستهلكين، كما أنه من المهم توفير المهارات المناسبة للمجتمع التي تمكنه من الاستفادة من مشاريع عمان الرقمية

ومن هنا يمكن تعريف المعرفة الرقمية بأنها القدرة على استخدام التقنية الرقمية وأدوات الاتصال أو الشبكة للدخول إلى إدارة وتكامل وتقييم وخلق معلومات للعمل ضمن مجتمع معرفي.

إن مثل هذه المعرفة من أهداف برامج الحكومة وبرامج تطوير المهارات، كما تسعى الحكومة من خلال عدد من البرامج التدريبية إلى نشر التوعية وبناء المهارات حول الاستخدام الآمن لتقنية المعلومات والاتصالات، والتقدم المحرز في مشاريع مبادرة عمان الرقمية والمزايا التي تعود للمجتمع، كثير المشاريع التي انطلقت خلال السنوات السابقة بينما أضيفت برامج جديدة لجذب المزيد من الناس لتقنية المعلومات والاتصالات لمحو الأمية المتعلقة بها.

كما تهدف المبادرات الأخرى إلى إتاحة المهارات المناسبة لكافة المواطنين للاستفادة من مبادرة عمان الرقمية، وعليه فإن الهيئة دشنت وتخطط لتدشين عدد من المبادرات ليستفيد المجتمع من هذه الأدوات.

ومنذ تطبيق الإستراتيجية الوطنية فقد تم اعتماد عدة مشاريع لتدريب المجتمع وموظفي الخدمة المدنية لذلك ومنها:-

١. **<u>مشروع تدريب موظفي الخدمة المدنية في مجال تقنية المعلومات</u> [(١)]:**

إن المبادرة الوطنية لإطار التدريب على تقنية المعلومات (NIRTTA) هي عبارة عن مشروع يهدف إلى تطوير وتعزيز وتوسيع مهارات تقنية المعلومات والاتصالات، وزيادة القدرة على الوعي والكفاءة في المجال المذكور داخل الحكومة والمجتمع المحلي والقطاع الخاص، ويغطي الإطار مشاريع تطوير العديد من الكفاءات والمهارات قطاع تقنية المعلومات والاتصالات تهدف إلى تحقيق الأهداف المرجوة من برامج التدريب.

فكان من أهم أهداف تطبيق هذا المشروع هو تمكين موظفي الوزارات التابعة لوزارة الخدمة المدنية من المساهمة بفاعلية في مجتمع عمان المعرفي (استخدام الخدمات الحكومية الالكترونية، الحصول على المعلومات من الانترنت، دفع الفواتير ..... إلخ) ، فكانت المرحلة

[(١)]مهرجان صلالة السياحي.مشاريع هيئة تقنية المعلومات، (ندوة) في ١٤ أغسطس ٢٠٠٨، صـ٤٢.

الاختبارية لمشروع تدريب موظفي الخدمة المدنية فقد تضمن تدريب على أربعمائة موظف من أربع وزارات حكومية على عدة برامج تدريبية وسوف ينتهي المشروع خلال ٣سنوات لتدريب جميع موظفي الخدمة المدنية كانت نتائجها الموضحة في الجدول أدناه على النحو التالي:-

الوزارة	المرشحين للتدريب	الحاصلين على IC3	الحاصلين على دبلوم كامبريدج	إجمالي كل وزارة
وزارة البلديات الإقليمية والبيئة وموارد المياه	100	52	44	96
وزارة الداخلية	100	48	45	93
وزارة العدل	100	55	42	97
وزارة الصحة	100	40	52	92
الإجمالي	400	195	183	378

وقد دشنت هيئة تقنية المعلومات بتاريخ ٢٥ ابريل ٢٠٠٩ هذا المشروع الكبير لتدريب وتأهيل أكثر عن ٩٣ ألف موظف من موظفي الخدمة المدنية على مهارات التعامل مع الحاسوب وتقنية المعلومات ومنحهم الشهادة العالمية للحاسوب والإنترنت IC٣ وذلك بالتعاون مع وزارة الخدمة المدنية ووزارة التربية والتعليم حيث سيتواصل هذا المشروع على مدى ثلاث سنوات في مختلف محافظات ومناطق السلطنة حيث يأتي هذا المشروع ضمن الخطط الإستراتيجية لبناء مجتمع عمان الرقمي والحكومة الإلكترونية، قد تم الانتهاء من المرحلة الأولية لهذا المشروع حيث يوضح الجدول أدناه عدد الوزارات والهيئات والمؤسسات الحكومية المشاركة والتي سوف تشارك في المستقبل في هذا البرنامج وهي كالآتي:-

م	إسم الجهة	العدد	عدد المتدربين	عدد الحاصلين على الشهادة	النسبة
١	وزارة التربية والتعليم	٥٧٥٥١	١٧٣٢	٧٤٢	٣.٠
٢	وزارة الصحة	٢٣٢٣٩	١٤٠٧	١٤٧	٦.١
٣	وزارة التجارة والصناعة	٨٣٤	٣٧١	٢٣	٤٤.٥
٤	وزارة العدل	١٨٠٤	٣٦٣	٤٠	٢٠.١
٥	وزارة الداخلية	١٩٣٩	٢٦٣	٢٩	١٣.٦
٦	وزارة الزراعة	٢٢٥٠	٢٢٢	٢٦	٩.٩
٧	وزارة البلديات الاقليمية وموارد المياه	٦٥١٨	١٨٥		٢.٨
٨	وزارة الاوقاف والشؤون الدينية	٢٠٩٣	١٧٢	١٨	٨.٢
٩	وزارة الاسكان	٢١٨٦	١٦٥	١٠	٧.٥
١٠	وزارة النقل والاتصالات	٢١٠٣	١٣١	٥	٦.٢
١١	الهيئة العامة للصناعات الحرفية	١٨٧	١٠٨	١٠	٥٧.٨
١٢	وزارة الشؤون الرياضية	٤٩٢	١٠٤	١١	٢١.١
١٣	وزارة الاقتصاد الوطني	٣٦٠	٨٨	١٢	٢٤.٤
١٤	وزارة السياحة	٣٥٧	٨٥	٦	٢٣.٨
١٥	محافظة مسقط	٢٣٩	٣٦	٩	١٥.١
١٦	وزارة التراث والثقافه	٥١٥	٢٩	٤	٥.٦
١٧	اللجنة العليا للاحتفالات بالعيد الوطني - الأمانة العامة-	٣٣	٢٠	١	٦٠.٦
١٨	وزارة الشؤون القانونية	٧٦	١٨		٢٣.٧
١٩	وزارة الخدمة المدنية	٢٧٤	١٧	٢	٦.٢
٢٠	مكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار	٣٨٥٨			٠.٠
٢١	وزارة القوى العاملة	٢٥٤٨			٠.٠
٢٢	وزارة الاعلام	١٢٩٧			٠.٠
٢٣	وزارة التنمية الاجتماعية	١٢٨٤			٠.٠
٢٤	وزارة التعليم العالي	١١٥٧			٠.٠
٢٥	وزارة الخارجية	٦٣٨			٠.٠
٢٦	وزارة البيئة والشؤون المناخية	٥٥٢			٠.٠
٢٧	وزارة الثروة السمكية	٥٤٥			٠.٠
٢٨	وزارة المالية	٤٥٣			٠.٠
٢٩	وزارة النفط والغاز	١٨٢			٠.٠
٣٠	مجلس المناقصات	٥٤			٠.٠
٣١	مكتب الممثل الخاص لجلالة السلطان	٣٢			٠.٠
٣٢	مكتب نائب رئيس الوزراء لشؤون مجلس الوزراء	٣١			٠.٠
٣٣	مكتب ممثل جلالة السلطان	٣٠			٠.٠
٣٤	مكتب مستشار جلالة السلطان لشؤون التخطيط الاقتصادي	١٠			٠.٠
٣٥	مجلس التعليم العالي	٨			٠.٠
		١١٥٧٢٩	٥٥١٦	١٠٩٥	٤.٨

٢- دورات تدريبية متخصصة في تقنية المعلومات

يهدف توفير التدريب المتخصص على تقنية المعلومات تدريب جميع موظفي الحكومة في وظائف تقنية المعلومات، فإن عدداً من الدورات التدريبية المتخصصة أتيحت في سبيل الحصول على شهادات تخصصية معتمدة، وعليه تم تحديد عدد من الدورات المتخصصة لشركات مثل مايكروسوفت وأوراكل وسيسكو، وذلك بناء على تقييم للاحتياجات الحالية للرخصة المتطلبة في الحكومة.

كما سيسعى مشروع الإطار الوطني للتدريب في مجال تقنية المعلومات إلى معرفة تفاصيل أكثر حول الاحتياجات الحالية والمستقبلية في مجال البرامج التدريبية المتخصصة، كما تم تنظيم عدد من الندوات القيمة في مراحل مختلفة بالتعاون مع شركاء كجارتنر ومايكروسوفت ونظام إدارة بي . أس . آي.

ومن خلال برنامج تجريبي تم اختبار ٩٨ من موظفي الخدمة المدنية منهم ١٩ خضع لتدريب MCSA، ١٥ شهادات مايكروسوفت، كما استفادت الهيئة من ٢٠ فرصة تدريبية عبر اتفاقية ترخيص مايكروسوفت في "تدريب المتدربين" لتدريب الموظفين والعامة، وسيتم مواصلة الاستفادة من الفرص التدريبية خلال العام ٢٠٠٩م [1].

٣- <u>مشروع تدريب المجتمع في مجال تقنية المعلومات</u>[2]:

وهو الذي يوفر برامج لمحو الأمية الرقمية لبعض المواطنين من أفراد المجتمع لتمكينهم في المشاركة الفاعلة في المجتمع الرقمي القائم على المعرفة وذلك عن طريق استخدام مراكز المجتمع المعرفية والتي يتم تطبيقها في مختلف محافظات ومناطق السلطنة. وكانت المرحلة التجريبية لهذا المشروع خلال فعالية مهرجان خريف صلالة عام ٢٠٠٧ بتدريب ٢٤٥ متدرب ومتدربة على أساسيات الحاسب الآلي والانترنت بالمجان، وبتاريخ ٩ نوفمبر ٢٠٠٨ تم تخريج ما يقارب ٣٠٠ متدرب ومتدربة.

وقد تواصل البرنامج التدريبي في مجال تقنية المعلومات في مهرجان صلالة السياحي ٢٠٠٨م، حيث تم تخريج أكثر من ٣٠٠ مشارك ومشاركة.

---

[1] التقرير السنوي ، ٢٠٠٨م،مرجع سبق ذكره،صـ٤١.

[2] المرجع السابق، صـ٤٣.

وزاد عدد المشاركين في مهرجان صلالة السياحي ٢٠٠٩م، ليصل لأكثر من ٦٥٠ مشاركاً ومشاركة وذلك كجزء من تنفيذ المرحلة الأولى من برنامج الهيئة لتدريب وتأهيل المجتمع في مجال تقنية المعلومات، في طريق بناء مجتمع عمان الرقمية، ومن أجلب تقنية المعلومات والاتصالات في السلطنة [١].

وقد تم تدشين أول مراكز المجتمع المعرفية في السلطنة في محافظة ظفار في ولاية صلالة بتاريخ ١٣ أكتوبر ٢٠٠٩م ، وجاء افتتاح المركز الثاني في محافظة مسقط في ولاية بوشر بتاريخ ٣١ أكتوبر ٢٠٠٩م [٢].

وتعتبر هذه المراكز ذات أهمية كبيرة لمختلف شرائح المجتمع من خلال دورها الفاعل في نشر المعرفة الرقمية، وتمكين كافة فئات المجتمع من الوصول إلى المعلومات والبيانات المتوفرة عبر شبكة المعلومات الدولية ، والحصول على الخدمات الإلكترونية .

وتتطلع المبادرة إلى تدريب ومنح شهادات ي مجال تقنية المعلومات أكثر من ٦٠.٠٠٠ ألف مواطن، وذلك على مدى الثلاث سنوات القادمة، لذا توفر مراكز المجتمع المعرفية برامج تدريبية في مجالات متعددة ومتنوعة من مهارات تقنية المعلومات، وذلك وفقاً لمناهج معتمدة عالمية بحيث تغطي محتويات البرامج التدريبية أساسيات عالمياً، بحيث تغطي محتويات البرامج التدريبية أساسيات الحاسوب الشبكة العالمية للمعلومات وبرامج الإنتاج وخصوصية جهاز الحاسوب وأنماط الحياة الرقمية[٣].

---

[١] جرريدة عمان، الملحق الاقتصادي، العدد ١٠٣٦١، الأربعاء ٢٤ من شوال ١٤٣٠هـ، ١٤ من أكتوبر ٢٠٠٩م، صـ٩.

[٢] www.ita.gov.om

[٣] جريدة عمان، الملحق الاقتصادي، العدد ١٠٣٦١، المرجع السابق.

ثالثاً: صعوبات البحث

يعتبر موضوع الحكومة الإلكترونية من المواضيع الحديثة على المستوى العالمي والإقليمي العربي لذلك فإن عددا من الصعوبات واجهت الباحث يمكن اختصارها كالآتي:

– قلة الدراسات الأكاديمية السابقة في موضوع علاقة تكنلوجيا المعلومات(الحكومة الالكترونية) وقد تكاد معدومة في ما يتعلق بربط علم الاجتماع بالتغيرات التكنولوجية الحديثة على مستوى الجامعات العربية و خاصة الجامعات العمانية .

– تأخر تطبيقها في معظم الدول العربية عامة و في السلطنة خاصة مما يجعل السلسلة الزمنية للمعطيات قصيرة لا تكفي لإجراء تحليل عميق ورصد الاتجاهات العامة للظاهرة .

– صعوبة الحصول على أرقام حقيقية من الدوائر الحكومية في تطبيق الحكومة الإلكترونية لحداثة إقتراح المشروع وتحفظ بعض المسئولين.

– جميع الجهات الحكومية بالسلطنة ترمي بالمسئولية على جهة واحدة في تطبيق برامج الحكومة الالكترونية وهي هيئة تقنية المعلومات مما شكل على الباحث صعوبة مقابلات المسئولين .

خاتمة

أدى التطور التكنولوجي السريع، والدور المتنامي لتكنولوجيات المعلومات والاتصال التي تعتبر حامل الإنتقال نحو إقتصاد المعرفة، إلى إعادة هيكلة عالمية للصناعات، والتي تتبلور في تكون أقطاب معلوماتية غبر العالم، و لعل الهدف من تطوير هذه التكنولوجيات في الوطن العربي هو التمكن من الدخول ضمن هذه الحركة التطورية.

لقد شجع اكتشاف تكنولوجيا المعلومات الدول و المنظمات على التفكير في توسيع استعمال هذه التكنولوجيات وأعطاها الدور الاستراتيجي الهام في تطوير الحياة الاقتصادية والصناعية والاجتماعية، ومن هنا ظهرت فكرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إعادة تنظيم الإدارة الحكومية وتقديم الخدمات العمومية في الدول، بالتقليل من ممارسة العمل الحكومي

بالطرق التقليدية وتبني أشكال جديدة تتواءم مع عصر المعرفة والعولمة، و لعل تجارب المنظمات الحكومية في الدول المتقدمة التي تشهد تحولات وتغيرات للانتقال إلى عالم التقنية الرقمية الحديثة هو أكبر حافز يشجع على الخوض في هذه التجربة .

ومن هذا المنطلق تم طرح إشكالية هذه الدراسة لكشف حال وموقف الفرد العماني من مشروع إقامة الحكومة الالكترونية في السلطنة، من حيث قبوله أو رفضه لهذا المشروع و كذلك تقييم البيئة العامة والخاصة التي يتم فيها تطبيق المشروع ، وركزنا على الإجراءات الضرورية لمعرفة التغيرات الاجتماعية والعوائق الثقافية في المجتمع العماني، والتي قد تقف عائق أمام استخدام التكنولوجيا الحديثة للوصول إلى مجتمع المعرفة، هذا المجتمع الذي يمثل قمة الرقي والتحضر.

فالحمد لله الذي وفقني حمدا يليق بجلاله، والصلاة والسلام على أفضل من نطق بالضاد، وأشرف من قام بالإرشاد . سيدنا محمد ﷺ نبي هذه الأمة ، ورسول هذه الملة، ورضى الله عن أصحابه الذين حفظوا الدين من الضياع ، وقاموا بنشر ألويته في سائر البقاع .

....والآن يطيبُ لي أنْ أُسجلَ بمشيئة الله – تعالى – أبرز النتائج التي توصلت إليها .

ولا أدعي أنَّ كل ما أذكره هو خلاصة ما توصلت إليه من نتائج وتوصيات؛ فقد تفوتني بعض النتائج التي دونتها في ثنايا البحث فلا أشير إليها .

الفصل السابع

نتائج الدراسة

أولا : الإجراءات المنهجية للدراسة

١- طبيعة ونوع الدراسة .

ثانيا : مجتمع الدراسة

ثالثا : نوع عينة الدراسة

أ- عينة المواطنين وأسلوب اختيارهم .

ب- عينة المسئولين وأسلوب اختيارهم.

ج- خصائص عينة الدراسة

٣- أدوات جمع البيانات.

٤- مجالات الدراسة .

رابعاً: نتائج الدراسة الميدانية .

تمهيد

يتناول هذا الفصل تعريفا لمنهجية الدراسة، ووصفاً لمجتمعها وعينتها والأدوات المستخدمة في جمع البيانات الميدانية ، بالإضافة إلى توضيح إجراءات الدراسة ووصف كيفية تطبيقها، كما يتضمن عرض للمعالجات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

أولا : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

يلقي هذا الجزء الضوء على نوعية الدراسة ومنهجيتها، بالإضافة إلى الإشارة إلى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات ، مع توضيح مجالات الدراسة التي تنقسم إلى ثلاثة مجالات وهم: المجال الزمني ، والمكاني ، والبشري ، ثم نستعرض نتائج الدراسة الميدانية .

١ – طبيعة ونوع الدراسة

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تحاول وصف وتشخيص الآثار الاجتماعية للثورة الرقمية وانعكاساتها على عملية التنمية ، ومن ثم تعتمد الدراسة الراهنة على المنهج (**الوصفي التحليلي**) من أجل الوقوف على عوامل تطور ونمو الثورة الرقمية بسلطنة عمان وانعكاس ذلك على واقع التنمية .

وفي سبيل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها بصورة موضوعية أكبر استخدم الباحث نوعي البحوث العلمية الكمية والكيفية الذي يبني نظرة حالية ومستقبلية لمنظومة البيئات الاجتماعية ، من خلال دراسة الواقع وما يحدث هذه الأيام وما هو متوقع الحدوث في المستقبل القريب .

والبحث وفق المنهج البحث الوصفي يعد استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة في الواقع بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها وبين ظواهر أخرى .

وليس معنى هذا أن يتوقف منهج البحث الوصفي عند حدود وصف الظاهرة التي هي موضوع الدراسة ، وإنما يتعدى ذلك إلى التحليل والتفسير والمقارنة والتقويم للوصول إلى تعميمات ذات معنى تزداد بها المعلومات عن تلك الظاهرة .

والواقع أن عملية وصف ما هو حادث، أو قائم لا يشكل صلب عملية البحث في منهج البحث الوصفي، على الرغم من أهمية جمع البيانات ووصف الظروف والممارسات ، ولكن لا تكتمل عملية البحث حتى تنتظم هذه البيانات وتحلل وتستخرج منها الاستنتاجات ذات الدلالة والمغزى بالنسبة للمشكلة .

ثانيا: مجتمع الدراسة

تقع سلطنة عمان في أقصى الجنوب الشرقي لشبه الجزيرة العربية وتمتد بين خطي عرض 16° ٤٠' و 26° ٢٠' شمالا وبين خطي طول 51° ٥٠' و 59° ٤٠' شرقا، وتمتد سواحلها مسافة ١.٧٠٠ كيلومتر تقريبا من مضيق هرمز في الشمال وحتى الحدود المتاخمة لجمهورية اليمن، وتطل بذلك على بحار ثلاثة هي:الخليج العربي، وبحر عمان وبحر العرب. وتبلغ المساحة الإجمالية للسلطنة نحو (٣٠٩) ألف كيلومتر مربع .

وتعد محافظة مسقط العاصمة السياسية والاقتصادية والإدارية لسلطنة عمان. وهي تمثل محورا حيويا على بحر عمان في الجزء الجنوبي من ساحل الباطنة، وتنحصر بين بحر عمان وجبال الحجر الشرقي، وتعتبر أكثر مناطق السلطنة كثافة سكانية. تتكون المحافظة من ست ولايات هي: مسقط، مطرح، وبوشر، والسيب، و العامرات، وقريات".

أما محافظة ظفار فلها أهمية تاريخية ومكانة خاصة في التاريخ العماني الحديث والقديم على السواء. وهي تقع محافظة ظفار في أقصى جنوب السلطنة، وتتصل من الشرق بالمنطقة الوسطى، ومن الجنوب الغربي بحدود السلطنة مع الجمهورية اليمنية ومن الجنوب ببحر العرب، ومن الشمال والشمال الغربي بصحراء الربع الخالي. وتتكون محافظة ظفار من عشر ولايات

هي: صلالة، ثمريت، مرباط، سدح، رخيوت، ضلكوت، مقشن، وشليم وجزر الحلانيات وولاية المزيونة. وتعتبر مدينة صلالة المركز الإقليمي للمحافظة وتبعد عن مسقط بنحو ١٠٢٣ كيلومتر.

ثالثا: نوع عينة الدراسة

تضمنت الدراسة عينتين الأولى تكونت من (٤٧٠) من المواطنين المستفيدين من مشروع الحكومة الالكترونية ، والأخرى من (١٤) مسؤولا حكوميا من ذوي العلاقة المباشرة بإدارة المشروع وتطبيقه ميدانيا. ويبلغ إجمالي عدد سكان سلطنة عمان نحو ١.٧٧٩.٣١٨ عماني و٥٥٢.٠٧٣ وافد (وفق إحصائيات عام ٢٠٠٣م) . وتنقسم السلطنة إداريا إلى أربع محافظات هي مسقط، وظفار، ومسندم، والبريمي وخمس مناطق هي الباطنة، الظاهرة، الداخلية، الشرقية، الوسطى ١*.

ويبلغ عدد سكان محافظة مسقط من العمانيين حوالي (٤٢٣) ألف نسمة وهذا الرقم يشكل نسبة (٢٨.٦%) من العدد العام لسكان السلطنة.

وأما عدد سكان محافظة ظفار فبلغ ١٥٠.٧٩٤ عماني و ٦٣.٥٣٧ وافد حسب إحصائيات عام ٢٠٠٣م.

والجدير بالذكر أن عدد السكان العمانيين بهاتين المحافظتين يشكل (٣٢.٢٥٪) من جملة عدد العمانيين بالسلطنة. بعد ذلك قام الباحث بتحديد العدد الكلي لإفراد هذه العينة وبلغ (٥٠٠)

* المصدر أ– تقديرات منتصف العام(٢٠٠٧) بالاعتماد على تعداد السكان٢٠٠٣ .
ب– المديرية العامة للإحصاءات الاجتماعية ، وزارة الاقتصاد الوطني (سلطنة عمان) (أكتوبر ٢٠٠٨). الكتاب الإحصائي السنوي الإصدار ٣٦، على سي دي روم. www.moneoman.gov.om/

مفردة وهي تشكل نسبة (٠.٣٪) تقريبا من جملة عدد السكان العمانيين، وحوالي (٠.١٪) من جملة العمانيين في المحافظتين.

أ) عينة المواطنين

اختار الباحث محافظتي مسقط وظفار لتمثل المجتمع الكلي أي التسعة تقسيمات الإدارية، المحافظات والمناطق، التي تتكون منها سلطنة عمان بالطريقة القصدية أو الهدفية (Purposive) في ضوء بعض المؤشرات منها كون محافظة مسقط هي العاصمة والأكثر ولوجا في استقبال الموظفين وطلاب الجامعات والكليات من خارجها من عدة محافظات ومناطق وتعتبر محافظة ظفار تعتبر العاصمة السياحية والثانية بعد مسقط وهي الأكثر تمدنا .

ولقد قام الباحث بتقسيم هذا العدد على المحافظتين بالتساوي بواقع (٢٥٠) مفردة لكل محافظة. وفي كل محافظة قام الباحث باختيار مجموعة من المؤسسات العامة والخاصة بالطريقة العشوائية، وقام بتسليم الاستمارات إلى المواطنين بتلك المؤسسات بنفسه وبطريقة يدوية، ووضح لهم كيفية اختيار المبحوثين بطريقة عشوائية داخل كل مؤسسة.

ب) عينة المسئولين

رغبة من الباحث في الحصول على استجابات عديدة وعميقة للأسئلة المفتوحة حول الوضع الحالي والمستقبلي لمشروع الحكومة الالكترونية في سلطنة عمان من وجهة نظر المسئولين، ولاستكمال الصورة التي تم تكوينها مبدئيا من خلال عينة المواطنين حول الموضوع، اختار الباحث ثلاث طرق من طرق اختيار العينة في البحوث الكمية.

وقد استخدمت الطريقة القصدية أو الهدفية (Purposive) لاختيار وتحديد الأفراد الذين يمثلون الأنماط المجتمعية الأكثر التصاقا بتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في السلطنة. ولتحقيق جودة كبيرة للتصميم البحثي ونتائجه استخدمت طريقة العينة المحكّية (Criterion) حيث وضع الباحث محكين أساسيين في اختيار الأفراد أولهما مدى القرب من سلطة اتخاذ القرار في مشروع الحكومة الالكترونية حيث أعطيت الأولية لهم، أما الثاني فتمثل التنوع في الأنشطة التي تمثل مختلف التطبيقات البارزة الراهنة في تطبيق المشروع على أرض الواقع.

ما أضطر الباحث أحيانا إلى اعتماد طريقة العينة المرتبطة بالظروف أو الفرص المتاحة حيث أن الظروف في الميدان لم تكن متاحة بالشكل الملائم للباحث حيث تم استبدال بعض الأفراد المحددين سابقا والذين تعذر التواصل معهم بسبب ارتباطاتهم واعتذاراتهم بطريقتين هما البحث عن بدائل لهم، والاستفادة من المرونة المتوفرة في كل من الأسئلة وبعض الأفراد الباقين في استكمال الصورة محل الدراسة.

ج- أدوات جمع البيانات

تعتمد الدراسة على طريقة (المسح بالعينة) وسوف تعتمد الدراسة على أدوات الاستبيان والمقابلات المتعمقة من أجل الوصول إلى تشخيص الواقع الفعلي للثورة الرقمية في سلطنة عمان ، والمقابلات المتعمقة (المقننة) لمسئولي تقنية المعلومات في السلطنة .

وقد تم **استخدام الاستبيان** للكشف عن مدى وعي المواطنين بمشروع الحكومة الالكترونية، وعن ايجابيات التعامل معه من وجهة نظرهم، وعن المعوقات التي يرونها تواجهه، وعن اتجاهاتهم نحوه ، وأخيرا مقترحاتهم للمضي قدما بصورة أفضل في تعاملهم بالشكل الصحيح مع المشروع ولما لآراء ومقترحات المواطنين مستغلي الخدمة من أهمية في ذكر كافة النواحي المطلوب توافرها في هذا المشروع **انظر الملحق رقم (٤).**

وأما **دليل المقابلة** فقد تضمن عدة أسئلة ومحاور متعلقة بعلاقة عمل المسئول بالحكومة الالكترونية، وعلاقة الثورة الرقمية بمجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالسلطنة، ومتطلبات الوعي والتدريب والتأهيل لفكرة الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المسئول، وايجابيات الثورة الرقمية في السلطنة على مستوى تعاملات المواطنين، وعلى المستوى التنموي، والمعوقات والتحديات ذات الصلة، ومستقبل الثورة الرقمية من وجهة نظر المسئولين، وآراءهم ومقترحاتهم حول تطوير العمل من خلال الحكومة الالكترونية،

وقد استخدم البحث النوعي بطريقة المقابلات العميقة. والفكرة الأساسية في هذا النوع من البحث هو أن يذهب الباحث إلى الميدان لملاحظة الظاهرة في حالتها الطبيعية، ثم يقوم بتدوين بيانات كثيفة ترَّمز وتحلَّل في طرق مختلفة ، وتشمل المقابلات العميقة الأفراد والجماعات، ويتم تدوين بياناتها بطرق مختلفة مثل والمذكرات المكتوبة والاختزال، وأشرطة الفيديو، وتسجيلات الصوت. والجدير بالذكر أن هذا النوع من المقابلات يسعى إلى التعرف إلى آراء الذين تتم مقابلتهم حول الظاهرة موضوع الاهتمام **انظر الملحق رقم (٥) .**

د- مجالات الدراسة

١- المجال الزمني :

استغرقت الدراسة حوالي أربعة أشهر (من شهر أغسطس إلى شهر نوفمبر من العام الميلادي ٢٠٠٩م).

٢- المجال المكاني :

تغطي الدراسة محافظتي مسقط وظفار كون الأولى العاصمة والثانية الأكثر تمدنا في سلطنة عمان .

٣- المجال البشري :

لا شك أن عملية تحديد واختيار عينة الدراسة من الإجراءات المنهجية الهامة في نجاح البحث الاجتماعي، ومن ثم لقد حرص الباحث على اختيار العينة بالشكل الذي يحقق الهدف من الدراسة، ونظراً لأن موضوع الحكومة الإلكترونية من الموضوعات الجديدة والتي تغلف – في الغالب – بالسرية على الرغم من وجودها لدى كثير من الدول المتقدمة والنامية على اختلاف مستوياتها الاقتصادية والاجتماعية، وهذا في حد ذاته قد شكل صعوبة في عملية سحب العينة، فلقد قام الباحث بسحب عينة عشوائية مقدارها (٥٠٠) مفردة من الجنسين موزعة على محافظتين في المجتمع العماني (مسقط – ظفار) بواقع ٢٥٠ مفردة من كل محافظة.

أما عينة **المقابلة المقننة** من المسئولين عن تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية بالسلطنة فقد اشتملت على (١٤) مقابلة.

هـ-التحليل الإحصائي للبيانات :

اعتمد الباحث في تحليله للبيانات الميدانية التي تم الحصول عليها ،باستخدام البرنامج الإحصائي المعروف باسم spss، بواسطة البيانات البسيطة ،وهي البيانات التي تعرض لتكرارات الإجابات والنسب المئوية لكل استجابة .

رابعاً: نتائج الدراسة الميدانية

أ) نتائج الدراسة الخاصة بالمواطنين

أولاً: الوصف العام لعينة البحث من المواطنين:

الجدول رقم (١)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس

الجنس	العدد(N)	النسبة المئوية(٪)
ذكور	٢٧٤	٦٥,٧
إناث	١٣٤	٣٢,١
المجموع	٤٠٨	٩٧,٨
بيانات مفقودة	٩	٢,٢
المجموع	٤١٧	١٠٠,٠

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (١) إلى أن نسبة عينة البحث من الذكور بلغت ثلثي العينة تقريبا بنسبة بلغت (٦٥.٧٪) من أصل (٤١٧) مفردة، مقارنة بعينة الإناث والتي بلغت نسبتها (٣٢.١٪)، ويشير ذلك إلى قيام الباحث بتطبيق الاستبيان على الذكور استنادا إلى أن ثقافة المجتمع العماني تعتمد على قيام الذكور بأداء الأدوار والمسئوليات داخل نطاق الأسرة ،علاوة على ذلك أنهم هم الأكثرية الذين يستخدمون خدمات الحكومة الالكترونية أو تخليص جميع المعاملات الحكومية داخل المجتمع العماني .

وبالرغم من أن عدد الذكور في عينة الدراسة تعد أكثر من الإناث، نظرا لظروف معينة أخذها الباحث بعين الاعتبار، إلا أنه يوجد مؤشرات عامة على إمكانية أن تستفيد المرأة من مشروع الحكومة الإلكترونية شأنها شأن الرجل. ولقد أظهرت الإحصائيات السكانية لعام ٢٠٠٣م أن الإناث في السلطنة يشكلن (٤٩٪) من إجمالي عدد السكان، ومنذ عهد النهضة المباركة، تحت قيادة السلطان قابوس بن سعيد المعظم منذ عام ١٩٧٠م، فإن هذا النصف من المجتمع نال من الاهتمام ما ناله النصف الآخر، في جميع المجالات الممكنة، ما في ذلك حقوقها في التعليم والتوظيف ومؤخرا حقوقها السياسية. ويوضح **الشكل رقم (٢) الملحق رقم (١)** تطور أعداد الإناث في مراحل التعليم المختلفة. وبناء عليه بمكن القول أن عامل "التعليم" كعنصر مهم في سبيل تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية بالسلطنة لا يشكل عائقا أمام المرأة من المشاركة في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية أو الاستفادة منه، بل نرى أن هذا المشروع سيكون له دور فاعل في التقليل من الفوارق بين الجنسين في العديد من مناحي الحياة.

الجدول رقم (٢)
توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر الزمني

فئة العمر الزمني	العدد(N)	النسبة المئوية(٪)
أقل من ٢٠ سنة	٥١	١٢,٢
من ٢٠ سنة إلى أقل من ٣٠ سنة	٢٣٧	٥٦,٨
من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة	٩٢	٢٢,١
من ٤٠ سنة فأعلى	٢٩	٧,٠
المجموع	٤٠٩	٩٨,١
بيانات مفقودة	٨	١,٩
المجموع	٤١٧	١٠٠,٠

وفقا للعمر الزمني شكلت الفئة من "٢٠ – إلى أقل من ٣٠سنة " أكثر قليلا من نصف العينة بنسبة بلغت (٥٦.٨٪)، تبعتها في الأهمية الفئة من "٣٠– أقل ٤٠سنة" بنسبة بلغت (٢٢.١٪)، بينما بلغت النسبة في كل من الفئتين العمريتين " أقل من ٢٠ سنة" نسبة (١٢.٢٪) و أعلى من٤٠ سنة" نسبة (٧.٠٪) ، وفي ضوء المعلومات الديموغرافية لعينة المبحوثين من المواطنين التي أسفرت عنها نتائج هذه الدراسة يمكن استنتاج مجموعة من المؤشرات الإيجابية التي تصب لصالح مشروع الحكومة الالكترونية في المجتمع العماني. تشير التركيبة العمرية للمواطنين المبحوثين إلى أن معظمهم يقع في فئة الشباب وعلى وجه التحديد من عمر عشرين سنة إلى الأربعين سنة بنسبة(٧٨.٩٪)، وبالرجوع إلى المؤشرات الإحصائية الرسمية لسكان السلطنة **<u>أنظر الشكل رقم (١) في الملحق رقم(١)</u>** ويلاحظ أن الفئة العمرية من (١٥–٥٤) سنة تشكل ما نسبته (٥٨.٥٦٪) من عدد العمانيين. وبما أن هذه الفترة العمرية تعد الأفضل من حيث القدرة على التعلم واكتساب المزيد من المعرفة المتجددة، وتقبل المستجدات (مثل معطيات الثورة الرقمية وتطبيقاتها)، كما أنها تمثل فترة العمل والإنتاج بالنسبة للفرد، فإن ذلك يمكن عده عاملا مساعدا على تقبل المواطنين لمشروع الحكومة الالكترونية والتعامل مع تطبيقاتها.

الجدول رقم (٣)

توزيع أفراد عنة الدراسة وفقا لمتغير المرحلة التعليمية

المرحلة التعليمية	العدد(N)	النسبة المئوية(٪)
تعليم ثانوي فأقل	٥٣	١٢,٧
تعليم جامعي	٣١٨	٧٦,٣
تعليم فوق جامعي	٤٠	٩,٦
المجموع	٤١١	٩٨,٦
بيانات مفقودة	٦	١,٤
المجموع	٤١٧	١٠٠,٠

لوحظ في الجدول رقم (٣) شكلت فئة التعليم الجامعي السواد الأعظم من المبحوثين بنسبة بلغت (٧٦.٣٪) مقارنة بكل من الأفراد في فئة "التعليم الثانوي فأقل" نسبة (١٢.٧٪) ، وفئة "التعليم فوق الجامعي" التي بلغت نسبة (٩.٦٪) ، يلاحظ من النتائج في الجدول أعلاه ارتفاع نسبة المتعلمين في العينة. وتشير إحصائيات وزارة التربية والتعليم إلى أنه وفقا للإحصائيات النهائية للتعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت الذي أجري عام ٢٠٠٣م فإن نسبة الأمية في عمان بلغت (٩.١ ٪) في الفئة العمرية من (١٥ – ٤٥) سنة، وأن خطط الوزارة متوجه إلى الحالية لخفض العدد الحالي من الأميين في السلطنة إلى النصف مع حلول عام ٢٠١٥م. والباحث يرى أن وضعية التعليم في عمان توفر تربة صالحة إلى حد كبير لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية بها (*).

الجدول رقم (٤)

توزيع أفراد عنة الدراسة وفقا لمتغير نوع الوظيفة

فئة الوظيفة	العدد(N)	النسبة المئوية(٪)
طالب	١٩٤	٤٦,٥
موظف قطاع عام	١٨١	٤٣,٤
موظف قطاع خاص	٣٥	٨,٤
المجموع	٤١٠	٩٨,٣
بيانات مفقودة	٧	١,٧
المجموع	٤١٧	١٠٠,٠

حازت الفئتان الوظيفيتان "الطلاب" (٤٦.٥٪) وبلغت فئة "موظفي القطاع العام" نسبة (٤٣.٤٪)، بينما تدنت نسبة العاملين في القطاع الخاص لتصل إلى (٨.٤٪)، ويلاحظ أن النسبة المرتفعة وهي فئة الطلاب والتي يرى منها الباحث أهمية كبيرة بما أن مشروع

* المصدر: بوابة سلطنة عمان التعليمية (تاريخ الدخول ١٢-٢-٢٠١٠)

http://www.moe.gov.om/portal/sitebuilder/sites/EPS/Arabic/MOE/literacy٣.aspx

الحكومة الالكترونية لا زال جديدا فهؤلاء الطلاب هم العناصر الأساسية لنجاحه بعد عدة سنوات من تطبيق المشروع وهذا ما يشير إليه الباحث بأهمية توعية وتدريب هذا الجيل لكي يكون التغير الثقافي سهلا للجيل القادم ، أما موظفي القطاع العام التي تلت فئة الطلاب لما للقطاع العام من دور هام في إيصال هذه الفكرة لأن تطبيق المشروع سيكون عليهم في البداية من خلال صقل مواهبهم وتعريفهم باستخدام كافة الأنظمة المتعلقة بالحكومة الالكترونية وكون هؤلاء الموظفين هم أولياء أمور وأرباب منازل فمن السهل أن يكون من خلالهم توصيل أي فكرة إلى كافة الشرائح في المجتمع العماني، فإذا لم يتم توصيل الفكرة بشكل صحيح لهذه الفئة فيعتقد الباحث أنه سيكون من الصعب نجاح أي مشروع يقام على نطاق الحكومة في أي بلد.

الجدول رقم (٥)

توزيع أفراد عنة الدراسة وفقا لمتغير الدخل الشهري

فئة الدخل الشهري بالريال	العدد(N)	النسبة المئوية(٪)
أقل من٣٠٠	٧٤	١٧,٧
من ٣٠٠ إلى أقل من٥٠٠	٤١	٩,٨
من ٥٠٠ إلى أقل من٦٠٠	٦٧	١٦,١
من ٦٠٠ إلى أقل من٨٠٠	٣٢	٧,٧
من ٨٠٠إلى أقل من١٠٠٠ ريال	٣١	٧,٤
أعلى من١٠٠٠	٣٢	٧,٧
ليس له دخل	١٢٨	٣٠,٧
المجموع	٤٠٥	٩٧,١
بيانات مفقودة	١٢	٢,٩
المجموع	٤١٧	١٠٠,٠

لوحظ أن نسبة الأفراد في فئة(ليس له دخل) تعد الأعلى مقارنة ببقية فئات الدخل الشهري، حيث بلغت (٣٠.٧٪)، أتت بعدها في الأهمية وبنسبتين متقاربتين الفئتان " أقل من ٣٠٠ ريال" نسبة (١٧.٧٪) وأتت فئة من " ٥٠٠-٦٠٠ ريال" حيث حصلتا على النسبة (١٦.١٪) على التوالي. وتراوحت نسبة الأفراد في بقية الفئات وهي: "٣٠٠-٥٠٠ " و "٦٠٠-٨٠٠ " و"أعلى من١٠٠٠ " و "٨٠٠-١٠٠٠" بين (٩.٨٪) و (٧.٤٪).

والجدير بالذكر وكما هو معلوم ما لدور مستوى الدخل الشهري في تفعيل مشروع الحكومة الالكترونية ونجاحه في أي بلد ما وخاصة بالسلطنة، وأن السعي في سبيل توفير وظائف أكثر هو ما تتطرق إليه شعوب البلدان العربية ،لذا تحسين مستوى الرواتب سيكون بلا شك عاملا مساعدا في تطوير العمل باتجاه تفعيل الحكومة الالكترونية على أرض السلطنة.

الجدول رقم (٦)

توزيع أفراد عنة الدراسة وفقا لمتغير نوع السكن

نوع السكن	العدد(N)	النسبة المئوية(%)
حضري	٢٩٨	٧١.٥
ريفي	١٠٩	٢٦.١
المجموع	٤٠٧	٩٧.٦
بيانات مفقودة	١٠	٢.٤
المجموع	٤١٧	١٠٠.٠

شكلت فئة "الحضر " غالبية العينة بنسبة تجاوزت (٧١٪) في مقابل حوالي (٢٦٪) لعينة الريف. وتوضح نتائج توزيع العينة إلى حضري وريفي ، وهي تقترب من النسبة العامة على مستوى السلطنة، وأن المواطنين يتمركزون بصورة أكبر في المناطق الحضرية، وهذا عامل مساعد على قدرتهم على التكيف السريع مع متطلبات تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية، وبالتالي قد انتشر هذا التطبيق لدى الغالبية العظمى من سكان السلطنة.

ثانياً: وعي المواطنين بمفهوم الحكومة الالكترونية:-

١ - امتلاك المواطنين لأجهزة الحاسوب

يتضح من تحليل الجدول رقم (٧) نتائج الدراسة أن نسبة من يملك أجهزة حاسوب من المواطنين والمواطنات بلغت (٨٢.٢٪). وهذه القيمة تعد عالية نسبيا في ضوء العديد من المحددات الديمغرافية كعدد السكان وبنياها كدولة حديثة، وتطورها، وخصائصها الاجتماعية والثقافية العامة. كما تعد من جهة أخرى شاهد على تأثر المواطنين ووعيهم بالثورة الرقمية وإيجابياتها، وسرعة تكيفهم مع المستجدات. ويرى الباحث أن ذلك يصب لصالح البنية التحتية لمشروع الحكومة الالكترونية، حيث أن امتلاك الحواسيب والمعرفة بأساسيات الحاسوب تعد متطلبات أساسية للتعامل مع هذا النوع من المشروعات.

الجدول رقم (٧)

امتلاك المواطنين للحواسيب

الاستجابة	العدد	النسبة٪
يمتلك	٣٣٢	٨٢.٢
لا يمتلك	٧٢	١٧.٨
المجموع	٤٠٤	١٠٠

٢- استخدام المواطنين للحواسيب والأماكن المفضلة للاستخدام:

يتضح من تحليل النتائج في الجدول رقم (٨) أن نسبة المبحوثين الذين يستخدمون الحواسيب بلغت (٩٤.٢٪)، وهذه النسبة تعد مرتفعة وتتناسب مع النتيجة السابقة المتعلقة بامتلاك المواطنين للحواسيب. وهذا الانتشار الواسع لاستخدام الحواسيب بين المواطنين يمكن عده مؤشرا على استجابة أفراد المجتمع لتأثيرات الثورة الرقمية ووعيهم بها من جهة، وعلى استعدادهم للتفاعل مع متطلباتها والتطورات الاجتماعية والاقتصادية المصاحبة لها في المجتمع، ومن بينها مشروع الحكومة الالكترونية من جهة أخرى.

كما يتضح أن الأفراد الذين يستخدمون الحاسوب في "البيت " بلغ نسبة (٢٩.٧٪) وفي البيت والعمل" يشكلون النسبة الأعلى ارتفاعا، حيث بلغتا و(٣٠.٥٪) على التوالي. بينما احتل مقر العمل لوحده المرتبة الثانية بنسبة بلغت (١٣.٩٪). وجاء في المرتبة الثالثة والرابعة كل من " البيت والعمل ومقاهي الانترنت" و" مقاهي الانترنت" بنسب بلغت (٩.٦٪) و(٧.٤٪) على التوالي.

والجدير بالذكر أن نسبة استخدام الحاسوب في مواقع أخرى كانت ضئيلة وشملت مواقع مثل السيارة وأثناء السفر. مما سبق يمكن القول أن استخدام الحاسوب أصبح شيئا مألوفا واعتياديا في غالبية البيوت العمانية، ومقار أعمال المواطنين، وفي الشارع العماني ولكن بنسبة أقل.وهذا الانتشار المكاني الواسع للاستخدام إذا رافقه انتشار في استخدام شبكات الاتصال يعد إرهاصا لتقبل واستعداد المجتمع للتعامل مع التطبيقات الحديثة التي أنتجتها الثورة الرقمية مثل مشروع الحكومة الالكترونية وغيرها. والجدير بالذكر أن نتائج الدراسة أشارت كذلك إلى ضعف إقبال المواطنين على استخدام مقاهي الانترنت والتي قد نأخذها من مبدأ حرمان المستخدم من الخصوصية المطلوبة في الاستخدام و عدم توفير قاعات خاصة صحية خالية من التدخين.. الخ .

الجدول رقم (٨)

تفضيلات المواطنين لأماكن استخدام الحاسوب

الاستخدام	العدد	النسبة المئوية ٪
جملة المستخدمين	٣٩٣	٩٤.٢
جملة غير المستخدمين	٢٤	٥.٨
مواقع الاستخدام	العدد	النسبة المئوية
البيت	١٢٤	٢٩.٧
العمل	٥٨	١٣.٩
مقاهي الانترنت	٣١	٧.٤
مواقع أخرى	٢	.٥
البيت والعمل	١٢٧	٣٠.٥
البيت ومقاهي الانترنت	٧	١.٧
العمل ومقاهي الانترنت	٤	١.٠
البيت والعمل ومقاهي الانترنت	٤٠	٩.٦
البيت ومقاهي الانترنت ومواقع أخرى	٢	.٥
العمل ومقاهي الانترنت ومواقع أخرى	١	.٢
البيت والعمل ومقاهي الانترنت ومواقع أخرى	١	.٢

٣- استخدام المواطنين للانترنت والبريد الالكتروني:

يتضح من تحليل نتائج الدراسة أن أكثر من نصف المواطنين المبحوثين يستخدمون الانترنت والبريد الالكتروني بصفة مستمرة والتي بلغت نسبة (٥١.٢١%)، بينما شكل الذين يستخدمونهما في بعض الأحيان نسبة (٤٣.٤٪). ويمكن عد ذلك مؤشرا على الإمكانات المتوفرة لدى المجتمع العماني في التفاعل مع متطلبات الثورة الرقمية وتطبيقاتها وبخاصة برامج الاتصال.والجدير بالذكر أن استخدام الانترنت وتصفح البريد الالكتروني ومحركات البحث المختلفة أصبح من الضروريات المتبعة لدى القارئين والباحثين لما تحويه هذه الشبكة من معلومات وأفكار قد في تساعد تسريع وإيصال الرسائل الالكترونية عوضا عنها في السابق وتأخر توصيلها،وأيضا قد تساعد في سرعة معرفة كافة القضايا التي تحيط بالمجتمع وما يجري بالكرة الأرضية من خلال إجراء التصفحات الالكترونية وقراءة الصحف والجرائد الالكترونية .

الجدول رقم (٩)

استخدام المواطنين للانترنت والبريد الالكتروني

	نعم باستمرار	أحيانا	لا يعرف استخدامه	المجموع
العدد	٢١٢	١٨١	٢١	٤١٤
النسبة(٪)	٥١.٢١	٤٣.٧٢	٥.٠٧	١٠٠

<u>٤ – اشتراك المواطنين في خدمة الانترنت</u>

أشارت النتائج إلى أن نسبة المشتركين في خدمة الانترنت من المبحوثين بلغت (٥٦.٩٪) في مقابل نسبة غير المشتركين والبالغة(٤٣.١٪). ويمكن القول بأن هذه النسبة تعد مؤشر جيد على وعي المواطنين واستفادتهم من معطيات الثورة المعلوماتية من جهة، وحاجتهم المتزايدة إلى هذا النوع من الخدمات والتسهيلات في حياتهم اليومية من جهة أخرى .

وتعد نسبة غير المشتركين كبيرة نسبيا لما لغلاء الاشتراكات بالانترنت السريع بالسلطنة وصعوبة تضاريسها وبعد التجمعات السكنية عن بعض البعض خارج المناطق الحضرية ،والتي تحول بين الاشتراك في خدمة الانترنت السريع وهو العامل المؤثر بشكل قوي حيث لا يوجد إلا في المناطق الحضرية .

الجدول رقم (١٠)

اشتراك المواطنين في خدمة الانترنت

الاشتراك في الانترنت	العدد	النسبة المئوية(٪)
مشتــرك	٢٣٥	٥٦.٩
غير مشترك	١٧٨	٤٣.١
المجموع	٤١٣	١٠٠

<u>٥– عدد الساعات الأسبوعية التي يقضيها المواطنون في استخدام الانترنت:</u>

أوضحت نتائج الدراسة أن الذين يستخدمون الانترنت من "ساعة إلى أقل من ثلاث ساعات أسبوعيا" يشكلون ما نسبته (٢٨.٥٪) من المواطنين المبحوثين وهذه النسبة تعد الأعلى مقارنة بنسب المجموعات الأخرى. تلتها في الأهمية المجموعة التي تستخدم الانترنت من "٣إلى أقل من ٥ ساعات" بنسبة مئوية بلغت (٧ .٢٠٪). أما النسبة المئوية لمستخدمي الانترنت من "٥ إلى أقل من ٩ ساعات" بلغت (١٨.٢ ٪). كما يلاحظ أن نسبة مستخدمين هذه الخدمة لأكثر من تسع ساعات بلغت (١٧٪).

يتضح مما سبق أن عدد الساعات التي يقضيها المبحوثين في استخدام الانترنت بلغت نسبة (٩٤.٢%) وهي نسبة مرتفعا جدا ، ويمكن عد ما سبق مؤشرات جيدة على الاستعدادات والإمكانات المتوفرة لدى المجتمع العماني في التفاعل مع متطلبات الثورة الرقمية وتطبيقاتها وخاصة برامج الاتصال .

الجدول رقم (١١)

عدد الساعات الأسبوعية التي يقضيها المواطنون في استخدام الانترنت

عدد ساعات استخدام الانترنت الأسبوعية	العدد	النسبة المئوية٪
أقل من ساعة	٤٧	١١.٤٣٥٥٢
من ساعة إلى أقل من ٣ ساعات	١١٧	٢٨.٤٦٧١٥
من٣ إلى أقل من ٥ ساعات	٨٥	٢٠.٦٨١٢٧
من ٥ إلى أقل من٧ ساعات	٥٨	١٤.١١١٩٢
من ٧ إلى أقل ٩ ساعات	١٧	٤.١٣٦٢٥٣
أكثر من ٩ساعات	٧٠	١٧.٠٣١٦٣
لا استخدمه	١٧	٤.١٣٦٢٥٣
المجموع	٤١١	١٠٠

٦ معرفة المواطنين بمشروع الحكومة الالكترونية:

بينت نتائج الدراسة أن معظم المواطنين المبحوثين لديهم فكرة قليلة عن الحكومة الالكترونية حيث بلغت نسبتهم (٤٦.٦٪)، بينما شكل من لديهم فكرة جيدة نسبة بلغت (٢٥.٢٪)، أما النافين للمعرفة في هذا الجانب فبلغت نسبتهم (٢٨.١٪). ويمكن القول هنا أن ضعف وسائل الإعلام بكافة أنشطتها في إيصال فكرة الحكومة الحكومية للمواطنين لا يزال شبه غائب في بعض الأحيان الأمر الذي يستدعي تحريك كافة الوسائل الإعلامية في الوقوف بكافة أعمال التوعية ونشر المحاضرات المسجلة لكي يتمكن المشاهد من معرفة ما يدور في مجتمعه من أحداث وهذا ما يؤيده الباحث ويشيد بدور وسائل الإعلام في إيصال أي فكرة للمجتمع من خلال برامج أسبوعية تقام فيها حوارات مباشرة مع المواطن لكي يستفسر عن الموضوعات التي تحيط به وإبداء رأيه وشكواه في أي جانب من الجوانب التي يراها لكي يأخذ في الاعتبار على مسمع ومشاهدة جميع المشاهدين .

الجدول رقم (١٢)

معرفة المواطن بمشروع الحكومة الالكترونية

	فكرة جيدة	فكرة قليلة	ليس لدي فكرة	المجموع
العدد	١٠٥	١٩٤	١١٧	٤١٦
النسبة٪	٢٥.٢	٤٦.٦	٢٨.١	١٠٠

٧- مصادر المواطن للحصول على المعرفة بمشروع الحكومة الالكترونية:

أشارت النتائج إلى أن نسبة المواطنين المبحوثين الذين حصلوا على معرفتهم عن مشروع الحكومة الالكترونية نتيجة تعرضهم لمصدرين أو أكثر بلغت (٢٧.٦٪). وجاءت وسائل الإعلام في مقدمة المصادر الأكثر تفضيلا من قبل المواطنين مقارنة بغيرها من المصادر حيت حصلت على نسبة تفضيل بلغت (٢٠.٩٪)، تلتها المؤسسة التعليمية والتدريبية التي درسوا فيها بنسبة بلغت (٩.٨٪)، تلا ذلك في الترتيب كل من الأهل والأصدقاء، والتعامل مع بعض الجهات الحكومية، بنسبتين بلغتا (٩.١٪) و(٧٪) على التوالي. كما أن نسبة بلغت (٢٣٪) من العينة لم تستخدم أي مصدر من المصادر المشار إليها. ولم تجذب كل من الإعلانات الرسمية والمهرجانات والمعارض نسبا تذكر من المواطنين الذين شملتهم الدراسة. وهنا يمكن التنويه بقصور إيصال الفكرة كون عدم مشاركة كافة الوزارات والهيئات الحكومية لفكرة التحول للحكومة الالكترونية وإنما ترك الحمل الثقيل لهيئة تقنية المعلومات وتحميلها نجاح أو فشل هذه الحكومة علما بأن كافة الوزارات والهيئات يجب أن تخطو وتسعى لإيصال التوعية والمعرفة لكافة شرائح المجتمع من خلال معاملاتها وخدماتها المقدمة للمواطن والمقيم يدا بيد مع الهيئة المسئولة عن تنفيذ الإستراتيجية الوطنية لعمان الرقمية .

الجدول رقم (١٣)

مصادر المواطن للحصول على المعرفة بمشروع الحكومة الالكترونية

مصدر/ مصادر المعرفة بالحكومة الالكترونية	العدد	النسبة٪
وسائل الإعلام فقط	٨٧	٢٠.٩
الأهل والأصدقاء فقط	٣٨	٩.١٣
المهرجانات والمعارض فقط	٢	٠.٤٨
الإعلانات الرسمية فقط	٧	١.٦٨
في المدرسة أو الكلية أو المعهد فقط	٤١	٩.٨٦
من خلال التعامل مع بعض الجهات الحكومية فقط	٢٩	٦.٩٧
استخدام مصادر أخرى	١	٠.٢٤
استخدم أكثر من مصدر	١١٥	٢٧.٦
لم يستخدم أي مصدر	٩٦	٢٣.١
المجموع	٤١٦	١٠٠

٨-تعامل المواطن مع مشروع الحكومة الالكترونية:

أشارت نتائج تحليل بيانات الدراسة إلى ارتفاع نسبة من لم تتاح لهم فرصة التفاعل المباشر مع هذا النظام والاستفادة من خدماته إلى (٥٦.١٪) بينما أن أقل من نصف العينة قليلا سبق لها التفاعل بصورة عملية ومباشرة مع الخدمات التي تقدم من خلال نظام الحكومة الالكترونية حيث بلغت نسبة الموافقة (٤٢.٩٪). وقد يعود ذلك إلى أن هذا النوع من الخدمات في بداياته ولم يكتمل بعد، وإلى نقص التوعية والتدريب لدى المواطنين وهي لا تعد مؤشرا سلبيا كون هذه المشروع لا زال في أول طريقه .

الجدول رقم (١٤)

المواطنون المتعاملون مع مشروع الحكومة الالكترونية

القيام بالتعامل مع الحكومة الالكترونية	العدد	النسبة المئوية(٪)
تعامل	١٧٩	٤٢.٩
لم يتعامل	٢٣٤	٥٦.١
المجموع	٤١٣	١٠٠.٠

٩- مجالات تعامل المواطنين مع مشروع الحكومة الالكترونية:

أشارت نتائج تحليل بيانات الدراسة إلى أن نسبة لم يستخدم أي مجال بلغت (٤٨.٤٪)، كما بلغت نسبة الأفراد الذين استخدموا المجالات الستة المذكورة في السؤال (٢٨.٤٧٪). ويلاحظ أيضا

أن مجال التعليم (القبول الموحد) شكل أكثر مجالات تعامل المواطن مع الحكومة الالكترونية بنسبة تكرار بلغت (٢٦.٦٪) مقارنة بالبدائل الأخرى. ويلاحظ أيضا أن مجال المرور(دفع المخالفات) أخذ نسبة مئوية بلغت (١٧.٧٪) وبذلك يأتي في المرتبة الثانية بعد المجال المذكور أعلاه. أما الاستفسار عن الخدمات الحكومية من خلال البوابة الحكومية والذي بلغت نسبته (١٥.٦٪) فقد جاء في المرتبة الثالثة، تلاه مجال البنوك والسندات بنسبة بلغت (١٥.٣٪). مجالا تسديد الفواتير (التلفون،الكهرباء،الخ) وسوق الأسهم جاءا في ذيل هذه القائمة بنسبتين بلغتا (١٠.٨٪) و(٦.٠ ٪) على التوالي.

الجدول رقم (١٥)

مجالات تعامل المواطن مع مشروع الحكومة الالكترونية

مجال / مجالات التعامل مع بالحكومة الالكترونية	العدد	النسبة٪
استخدم أكثر من مجال للتعامل	٩٢	٢٢.٢
لم يستخدم أي مجال من مجالات التعامل	٢٠١	٤٨.٤
استخدم جميع المجالات المذكورة	٤	٠.٩٦
مجموع المجالات الستة المذكورة في السؤال	١١٨	٢٨.٤٧
المجموع	٤١٥	١٠٠
البنوك والسندات	٦٤	١٥.٣
سوق الأسهم	٢٥	٦.٠
المرور(دفع المخالفات)	٧٤	١٧.٧
تسديد الفواتير (التلفون،الكهرباء،الخ)	٤٥	١٠.٨
التعليم (القبول الموحد)	١١١	٢٦.٦
الاستفسار عن الخدمات الحكومية من خلال البوابة الحكومية	٦٥	١٥.٦
مجالات أخرى	١٥	٣.٦

١٠- استفادة المواطن من مشروع الحكومة الالكترونية:

أوضح تحليل نتائج الدراسة أن حوالي (٤٤.١٪) من المواطنين المبحوثين لم يتعاملوا مع مشروع الحكومة الالكترونية، بينما عبرت نسبة (٣١.٩٪) منهم عن استفادتها الكاملة من المشروع. وأشارت نسبة (١٦.٥٪) منهم إلى استفادتهم من المشروع كانت محدودة. وترجع النسبة المرتفعة للذين لم يتعاملوا مع المشروع إلى عدم وجود الحوافز والتدريب على دخول تلك المواقع الحكومية وعدم اشتراكه في الانترنت السريع ويمكن الاكتفاء بهذه العوامل التي من شأنها ستقلل من الاستفادة المرجوة من المشروع ، وبما أن الشركات المصنعة للبرامج والأنظمة المعلوماتية في تسارع وتسابق

فـي صـناعة البـرامج الحديثـة فلابـد لكـل وزارة أن تخطـو وتـسارع فـي عمليـة تـدريب موظفيهـا والمستفيدين من خدماتها لكي لا تعتق تلك البرامج وتصبح بعد أقل من ٦ أشهر قد نسميها برامج قديمة .

الجدول رقم (١٦)

استفادة المواطن من التعامل مع مشروع الحكومة الالكترونية

	نعم	إلى حد ما	لا	لم يتعامل	المجموع
العدد	١٣٣	٦٩	٣٠	١٨٤	٤١٦
النسبة٪	٣١.٩	١٦.٥	٧.٢	٤٤.١	١٠٠

ثالثا: ايجابيات التعامل مع مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المواطنين:-

١- الإيجابية في تعامل المواطنين مع الحكومة الالكترونية:

توضح نتائج الدراسة أن حوالي نصف الذين استفادوا والتي بلغت نسبتهم(٤٨.٤%) أشاروا إلى وجود إيجابيات واضحة للتعامل مع مشروع الحكومة الالكترونية، حيث بلغت نسبت الموافقة التامة (٤٩.٩٪)، بينما رأت نسبة (٢٨.٣٪) منهم محدودية هذه الإيجابيات، في حين نفت نسبة (١.٧٪) منهم وجودها. والجدير بالذكر أن نسبة (١٨.٩٪) من المبحوثين عبرت عن عدم قدرتها على تحديد اتجاه معين نحو هذه القضية. ونتحقق مما سبق أن النسبتين(٤٩.٩٪) و (٢٨.٣٪) في الموافقة التامة والمحدودة في تحقيق الايجابية في التعامل تعدان مؤشر الانعكاس الإيجابي للثورة الرقمية على التنمية في السلطنة وعلى أفراد المجتمع العماني وأفراده بشكل خاص وسوف يدفعان قويا لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية بالسلطنة .

الجدول رقم (١٧)

تحقق الإيجابية في تعامل المواطنين مع الحكومة الالكترونية

	نعم	إلى حد ما	لا	لا يعرف	المجموع
العدد	٢٠٨	١١٨	٧	٧٩	٤١٢
النسبة٪	٤٩.٩	٢٨.٣	١.٧	١٨.٩	١٠٠

٢- إيجابيات التعامل مع مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المواطنين:

أشارت نتائج الدراسة إلى أن نسبة الذي يرون أن التعامل من خلال الحكومة الالكترونية يحقق العديد من الإيجابيات وصلت إلى (٤٨.٧٪)، في حين عبرت نسبة (١٦.٣٪) منهم بأنها لا تعرف شيئا عنها. تصدرت قائمة التفضيلات من وجهة نظر المبحوثين إيجابيتان هما "السرعة في انجاز المهام والطلبات الحكومية" و"توفير الوقت والجهد والمال" حيث لاقت الأولى استحسانا بلغت نسبته (٦٦.٤٪)، بينما نالت الثانية نسبة موافقة بلغت (٥٩٪). فقرة "الدقة في انجاز المهام" احتلت المرتبة الثالثة بنسبة موافقة بلغت (٣٦.٧٪). كما تقاربت أراء المبحوثين لكل من الفقرات "سهولة التعامل والشفافية في المعاملة" و"توفير العدالة والمساواة بين المواطنين" و"اكتساب ثقافة معلوماتية جديدة" و"المساهمة في تحقيق التنمية البشرية للمواطنين"، حيث تراوحت نسب الموافقة عليها من قبلهم بين (٣٣.١٪)، و(٣٣.٦٪). أما بالنسبة للفقرتين "الحد من مظاهر الفساد" و" إيجابيات أخرى" فقد حصلتا على أدنى نسب موافقة في هذه القائمة، وهي (٢٢.٥ ٪) و(٦٪) على التوالي.

الجدول رقم (١٨)

إيجابيات التعامل مع مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المواطنين

الإيجابيات	العدد	النسبة٪
كل ما ذكر من إيجابيات	٤٩	١١.٨
مجموعة من الإيجابيات	٢٠٣	٤٨.٧
لا يعرف	٦٨	١٦.٣
مجموع الإيجابيات الثمانية المذكورة في السؤال	٩٣	٢٢.٣
المجموع	٤١٣	٩٩.٠
السرعة في انجاز المهام والطلبات الحكومية	٢٧٧	٦٦.٤
توفير الوقت والجهد والمال	٢٤٦	٥٩
الدقة في انجاز المهام	١٥٣	٣٦.٧
سهولة التعامل والشفافية في المعاملة	١٤٠	٣٣.٦
توفير العدالة والمساواة بين المواطنين	١٢٦	٣٠.٢
اكتساب ثقافة معلوماتية جديدة	١٤٠	٣٣.٦
الحد من مظاهر الفساد	٩٤	٢٢.٥
المساهمة في تحقيق التنمية البشرية للمواطنين	١٣٨	٣٣.١
إيجابيات أخرى	٢٥	٦

٣- **العلاقة بين المستوى التعليمي وتقبل فكرة الحكومة الالكترونية**

النسب المئوية للاستجابة للفقرة "هل التعامل من خلال الحكومة الالكترونية يتسم بالإيجابية" للمستوى التعليمي

المستوى التعليمي		مستوى التعامل				المجموع
		نعم	إلى حد ما	لا	لا يعرف	
تعليم ثانوي فأقل	العدد	٢٤	١٦	١	١٢	٥٣
	النسبة %	٤٥.٣	٣٠.٢	١.٩	٢٢.٦	١٠٠.٠%
تعليم جامعي	العدد	١٥٤	٩٤	٥	٦٠	٣١٣
	النسبة %	٤٩.٢	٣٠.٠	١.٦	١٩.٢	١٠٠.٠%
تعليم فوق جامعي	العدد	٢٧	٨	٠	٥	٤٠
	النسبة %	٦٧.٥	٢٠.٠	.٠	١٢.٥	١٠٠.٠%
المجموع	العدد	٢٠٥	١١٨	٦	٧٧	٤٠٦
	النسبة %	٥٠.٥	٢٩.١	١.٥	١٩.٠	١٠٠.٠%

يتضح من الجدول السابق أن مقدار الموافقة الكاملة على اتسام التعامل من خلال الحكومة الالكترونية الإيجابية اعتمد إلى حد كبير على المستوى التعليمي، حيث لوحظ أن الفئات الأقل تعليميا كانت الأقل أيضا في التعبير عن الإيجابية التامة. وقد بلغت هذه النسب لدى " التعليم فوق الجامعي" نسبة (٦٧.٥٪). بينما بلغت فئة" التعليم جامعي"نسبة(٤٩.٢٪) وأما فئة "التعليم الثانوي فأقل" جاءت نسبتها (٤٥.٣٪) ، ويعد توفر مستوى مناسب من التعليم للمواطنين من العوامل ذات الأهمية للتطبيق الناجح للحكومة الالكترونية (أي المستخدمين)،فتوافر التعليم عامل مهم في إنجاح المشروع وهذا ما تحظى به السلطنة والذي أشرنا إليه سابقا في موضوع الأمية والتعليم .

رابعا:المعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المواطنين

١- معوقات التعامل مع مشروع الحكومة الالكترونية:-

أشارت نتائج الدراسة إلى أن نسبة المواطنين المبحوثين الذين رأوا أن عوائق التعامل الالكتروني مع الخدمات الحكومية محدودة بلغت (٥١.٣٪)، بينما وافقت نسبة (٣٦٪) منهم على وجودها بشكل واضح.كما أشارت نسبة (٧.٩٪) فقط منهم على غيابها. وبلغت نسبة من لم يحددوا اتجاها بهذا الصدد القيمة (٣.٤٪). وهذا من الشيء البديهي أن تلاقي المشروعات والأفكار الجديدة التي

يتوقع لها أن تحدث تغيرات جذرية في المجتمع أن تواجه صعوبات ومعوقات ،ولم يكن مشروع الحكومة الالكترونية بمنأى من ذلك .

الجدول رقم (١٩)

معوقات التعامل مع مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المواطنين

	نعم	إلى حد ما	لا توجد معوقات	لا اعرف	المجموع
العدد	١٥٠	٢١٤	٣٣	١٤	٤١١
النسبة٪	٣٦.٠	٥١.٣	٧.٩	٣.٤	٩٨.٦

٢- أنواع معوقات التعامل مع مشروع الحكومة الالكترونية:

بينت نتائج الدراسة أن غالبية المواطنين المبحوثين، ونسبتهم (٦٦.٧٪) أكدوا وجود ما بين اثنين إلى ثمانية معوقات تقف حجر عثرة في تعامل المواطن مع مشروع الحكومة الالكترونية، ومن جهة أخرى وصلت نسبة من لم تشر منهم إلى وجود مثل هذه المعوقات إلى (٣.٨٪)، كما لم يؤكد حوالي (٧.٤٪) منهم معرفته بها، وعدت نسبة من المواطنين بلغت (٢.٤٪) محتوى الثمان فقرات المذكورة كلها من المعوقات. وبترتيب هذه الفقرات تنازليا وفقا لنسبة اختيار المواطنين لها كمعوقات نحصل على ما يلي: قلة خبرة المواطن في التعامل من الكمبيوتر،ثم غموض وعدم كفاية الإرشادات التي ينبغي إتباعها في إجراء المهام، ثم ارتفاع نسبة الأمية والأمية الثقافية، ثم عدم امتلاك أو توفر الكم المناسب من الأجهزة، ثم افتقاد المواطن إلى الثقة في التعاملات الإلكترونية، ثم عدم وجود برامج تدريبية موجهة لزيادة وعي المواطنين بالمشروع ، ثم ارتفاع كلفة الاشتراك بخدمة الانترنت السريع، ثم تعقيد بعض البرامج المستخدمة في نظام الحكومة الالكترونية، ثم الخوف من إطلاع غير المصرح لهم على المعلومات الشخصية للمستفيدين من مشروع الحكومة الالكترونية، وأخيرا المعوقات الأخرى.

يتضح مما سبق أن جميع المعوقات التي ذكرت أعلاه باختلاف نسبها قد تنبهت لها سلطنة عمان ووضعت لها الخطط والرؤى من خلال "مشروع الإستراتيجية الوطنية لمجتمع عمان الرقمي" ويمكن أن نختصر بعض البدائل لتلك المعوقات ،فقد تم إسناد المناقصة الخاصة بتوزيع حاسب آلي مجانا لكل أسرة عمانية ،وافتتحت ثلاث مراكز للمجتمع المعرفي لتدريب موظفي الخدمة المدنية والمواطنين بالمجان في سبيل دحر الفجوة الرقمية بأسرع وقت ممكن ويرى

الباحث أن الوتيرة التي تتسابق فيها السلطنة مع دول الجوار جعلها من الدول التي تستفيد من خبرات الدول الصديقة والتي كان لها السبق في خوض غمار مشروع الحكومة الالكترونية ويعزي الباحث أن عدد سكان سلطنة عمان مقارنة بدول مجاورة أو عربية يكاد يكون من العوامل السهلة التي قد تساعد في حسم العوائق والصعوبات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية بالسلطنة .

الجدول رقم (٢٠)

المعوقات التي تقف أمام مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المواطنين

المعوقات	العدد	النسبة٪
قلة خبرة المواطن في التعامل مع الكمبيوتر	٢٤	٥.٨
غموض وعدم كفاية الإرشادات التي ينبغي إتباعها في إجراء المهام	٢٠	٤.٨
ارتفاع نسبة الأمية والأمية الثقافية	١٨	٤.٣
عدم امتلاك أو توفر الكم المناسب لأعداد الأجهزة	٧	١.٧
افتقاد المواطن إلى الثقة في التعاملات الإلكترونية	٢	.٥
عدم وجود برامج تدريبية موجهة لزيادة وعي المواطنين بالمشروع	٢	.٥
ارتفاع كلفة الاشتراك بخدمة الانترنت السريع	٢	.٥
تعقيد بعض البرامج المستخدمة في نظام الحكومة الالكترونية	١	.٢
الخوف من الإطلاع على المعلومات الشخصية للمستفيدين من خدمات الحكومة الالكترونية	١	.٢
معوقات أخرى	١	.٢
مجموعة من المعوقات	٢٧٨	٦٦.٧
كل ما سبق ذكره من السلبيات	١٠	٢.٤
لا اعرف	٣١	٧.٤
لا توجد سلبيات	١٦	٣.٨
المجموع	٤١٣	١٠٠

٣- تأثير العادات والتقاليد القديمة على مشروع الحكومة الالكترونية:

وعلى الرغم من أن العوامل الثقافية المتعلقة بالعادات والتقاليد والقيم، تمارس تأثيرا بالغاً وبخاصة في الدول النامية وعلى الخصوص في دولنا العربية .

وكنت أتوقع أن العادات والتقاليد الموروثة سكتون عائقا أمام مشروع الحكومة الالكترونية إلى أن نتائج الدراسة أسفرت عن أن التغير الثقافي المتأثر بالتعليم بالسلطنة قد لعب دورا هاما في استعداد وقبول الحكومة الالكترونية لدى المواطنين حيث اتضح من نتائج الدراسة أن نسبة المواطنين المعارضين لفكرة تشكيل العادات والتقاليد المتوارثة معوقات أمام مشروع الحكومة الالكترونية بلغت (٤٠.٥ ٪)، وأن نسبة من رأى كونها كذلك إلى حد ما بلغت (٢٨.٥٪)،أما الموافقون تماما فقد وصلت نسبتهم إلى (١٣.٢٪).والجدير بالذكر أن نسبة من المواطنين بلغت (١٥.١٪) لم تحدد موقفها إزاء هذا الموضوع.

الجدول رقم (٢١)

العادات والتقاليد القديمة كمعوق أمام مشروع الحكومة الالكترونية

	نعم	إلى حد ما	لا	لا أعرف	المجموع
العدد	٥٥	١١٩	١٦٩	٦٣	٤٠٦
النسبة٪	١٣.٢	٢٨.٥	٤٠.٥	١٥.١	١٠٠

٤- تقبل المواطنين للأفكار المعلوماتية الحديثة:

أشارت نتائج الدراسة إلى أن الموافقين تماما والموافقين إلى حد ما (٣٥.٣٪) + (٤٨.٧ ٪) من المواطنين المبحوثين على فقرة تقبل المواطنين للأفكار المعلوماتية الحديثة يشكلون الغالبية بنسبة(٨٤%).وقد أكدوا بذلك أن هناك تغيرا ثقافيا قد حصل وأنه قد أحدث التغير التكنولوجي تغييرا واضحا للمواطن العماني في شتى نواحي الحياة سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية .

الجدول رقم (٢٢)

مدى تقبل المواطنين للأفكار المعلوماتية الحديثة

	نعم	إلى حد ما	لا	لا أعرف	المجموع
العدد	١٤٧	٢٠٣	١٤	٤٤	٤٠٨
النسبة٪	٣٥.٣	٤٨.٧	٣.٤	١٠.٦	٩٧.٨

٥- كفاية البنية التحتية لشبكات الاتصال في السلطنة:

ما زال المواطن العماني يحتاج إلى تطوير البنية التحية لشبكات الاتصال حيث توضح نتائج الدراسة أن نسبة المواطنين المبحوثين الذين رأوا أن البنية التحتية لشبكات الاتصال الحالية في السلطنة غير مؤهلة للعب دور كبير في مشروع الحكومة الالكترونية بلغت حوالي (٤٨ ٪)، بينما رأت نسبة (٣٤.٨ ٪) منهم أنها محدودة الكفاية. والجدير بالذكر أن نسبة من المواطنين بلغت (١١.٣٪) لم تحدد موقفها إزاء هذا الموضوع، أما نسبة القائلين بالكفاية التامة بلغت (٣.٤٪).

الجدول رقم (٢٣)

كفاية البنية التحتية لشبكات الاتصال في السلطنة من وجهة نظر المواطنين

	كافية تماما	كافية إلى حد ما	غير كافية	لا أعرف	المجموع
العدد	١٤	١٤٥	٢٠٠	٤٧	٤٠٦
النسبة ٪	٣.٤	٣٤.٨	٤٨.٠	١١.٣	٩٧.٤

٦- توزيع خدمات مشروع الحكومة الالكترونية في الريف والحضر

يتبين من النتائج أن نسبة المواطنين الذين عبروا عن وجود فجوة في توفر خدمات مشروع الحكومة الالكترونية لصالح قاطني المناطق الحضرية على حساب المناطق الريفية بلغت (٣٧.٦٪)، كما عبرت نسبة (٢٠.٩٪) بمحدودية المساواة في توزيع هذه الخدمات بين المناطق المشار إليها.

ويمكن القول أن الحكومات تسعى عادة إلى توصيل خدماتها إلى جميع أبناء الوطن قاطبة دون تمييز أو تحيز لكي لا يحدث فراغ أو فجوة ثقافية بين المناطق، وهذا يعد معيارا مهما تقاس به كفاءة الحكومات ،ومن المعلوم أن مساحة السلطنة تعد شاسعة ويتوزع فيها المواطنين بشكل غير متكافئ ،لذا فإن التباعد الجغرافي بين المناطق ربما قد يؤدي إلى خلل في توزيع خدمات هذا المشروع بمعنى أن هذه الدراسة الحالية أكدت أن نسبة من المواطنين بلغت (٣٥.٣٪) لم تحدد موقفها إزاء هذا الموضوع، وأن نسبة القائلين بالمساواة التامة بلغت (٣.١٪).

الجدول رقم (٢٤)

توزيع خدمات الحكومة الالكترونية في الريف والحضر

	توجد مساواة	مساواة إلى حد ما	هناك تحيز حضري	لا أعرف	أخرى	المجموع
العدد	١٣	٨٧	١٥٧	١٤٧	١	٤٠٥
النسبة٪	٣.١	٢٠.٩	٣٧.٦	٣٥.٣	.٢	٩٧.١

٧- العلاقة بين مشروع الحكومة الالكترونية و أعداد الباحثين عن العمل:

إن البطالة تعد كلمة بذيئة ممنوعة الذكر في جميع المخاطبات والدراسات والصحف والمجلات عندنا في سلطنة عمان لما تحمله الكلمة من معنى له منعطفا من السوء واستبدلت البطالة بكلمة "باحث عن عمل" ، وتعد مشكلة باحث عن عمل هي الهاجس لدى جميع أفراد المجتمع وخاصة في الوقت الراهن ،وقد بينت النتائج وجود علاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية وزيادة عدد الباحثين عن العمل من وجهة نظر المبحوثين بنسبة (٣٦.٥%) للموافقة التامة بينما جاء (٢٦.٦%)، ويرى الباحث أن مشروع الحكومة الكترونية سيساهم في تعريف المواطنين بفرص العمل المتاحة وسيقضي على النقص في المعلومات التي كانت تسبب إرباكا لكل أرباب العمل والباحثين عن عمل في عملية التوظيف .

أما استخدام تقنية المعلومات في العمل ينتج عنها عادة قلة الحاجة لعدد كبير من الموظفين في القسم الواحد ،حيث أن الأجهزة تسمح بإنجاز العمل من خلال أقل عدد من الموظفين ،الأمر الذي ربما سينعكس على تحجيم عدد الوظائف المتاحة .

الجدول رقم (٢٥)

العلاقة بين مشروع الحكومة الالكترونية و أعداد الباحثين عن العمل من وجهة نظر المواطنين

	نعم	إلى حد ما	لا	لا أعرف	المجموع
العدد	١٥٢	١١١	٦٨	٧٨	٤٠٩
النسبة٪	٣٦.٥	٢٦.٦	١٦.٣	١٨.٧	٩٨.١

خامساً: اتجاهات المواطنين نحو مشروع الحكومة الالكترونية

١- اتجاهات المواطنين:-

تبين من الجدول رقم (٢٦) والذي يقيس اتجاهات المواطنين فقد لوحظ أن هناك استعداد وقبول التكنولوجيا المتغيرة وإذا ما توفر هذا الاستعداد فإن عملية قبول التغير الثقافي أصبحت ممكنة وسهلة لا تعوقها عوامل ثقافية تقليدية وهذا يجعل إمكانات التغير ممكنة مما يدفع بالسير قدما لمشروع الحكومة الالكترونية للنجاح ،وان كان هذا له علاقة بالتعليم الذي أشرنا عنه سابقا .

وقد بينت نتائج الدراسة أن مجموع النسب المئوية لاستجابات الموافقة التامة والموافقة المحدودة – سيشار إليها من هنا بنسبة التفضيل – للفقرات الخاصة بكشف اتجاهات المواطنين نحو مشروع الحكومة الالكترونية تراوحت بين (٣٥.٥٪) في الفقرة رقم (٩) و (٨٩٪) في الفقرة رقم (٤). وبناء على ذلك يمكن القول أن هناك ست فقرات حازت على أهمية تفضيل نسبية مرتفعة لدى المبحوثين (أعلى من ٧٥٪) وتضم الفقرة التي تدعو إلى تدريس مفاهيم الحكومة الالكترونية بدءا من مرحلة التعليم الأساسي والتي بلغت نسبة(٩٦.٦%) وتلك التي تدعو إلى تثقيف جميع المواطنين بخدمات الحكومة الالكترونية والتي بلغت نسبة (٩٦.٤%)، وتشجيع المؤسسات المعنية بتكثيف برامج التوعية بالحكومة الالكترونية والتي بلغت نسبة (٩٦.٢%)، أما فقرة إيجاد قانون للمعاملات الالكترونية وبلغت نسبة(٩٦.٤%) ، والفقرة المعبرة عن الوعي بدور التعامل مع الحكومة الالكترونية في تأسيس وعي ثقافي ومعلوماتي معاصر وبلغت نسبة(٩٥.٧%)، والفقرتان اللتان تدعوان إلى تخليص المعاملات والإجراءات بطريقة إلكترونية. كما أظهر المبحوثين نسب تفضيل متوسطة لفقرتين هما تلك التي تنفي وجود تصادم بين المعاملات في مشروع الحكومية الالكترونية وخصوصية المجتمع العماني الثقافية، والأخرى تلك المعبرة عن تفضيل المواطن لاستخدام الانترنت في طلب الخدمات الحكومية. أهمية التفضيل النسبية القليلة كانت من نصيب أربع فقرات هي: متابعة أنشطة هيئة تقنية المعلومات في نشر الوعي بالحكومة الالكترونية، و توافر المعرفة الكافية حول خدمات مشروع الحكومة الالكترونية، ومتابعة الأنشطة التوعوية الحكومية في هذا المجال، وأخيرا الفقرة المعبرة عن تيسر فهم المواطن لمشروع الحكومة الالكترونية.

الجدول ر قم (٢٦)

اتجاهات المواطنين نحو مشروع الحكومة الالكترونية

م	الفقرة		غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	المجموع
٢٦	لدى معرفة كافية حول خدمات الحكومة الإلكترونية بالسلطنة.	العدد	٣٨	٩٥	٨٩	١٤٥	٢٧	٣٩٤
		النسبة	٩.١	٢٢.٨	٢١.٣	٣٤.٨	٦.٥	٩٤.٥
٢٧	من المفيد أن يتم تخليص المعاملات والإجراءات بطريقة إلكترونية.	العدد	١١	١٣	٥٦	١٨٥	١٣٤	٣٩٩
		النسبة	٢.٦	٣.١	١٣.٤	٤٤.٤	٣٢.١	٩٥.٧
٢٨	أفضل طلب الخدمات الإلكترونية باستخدام الإنترنت	العدد	١٥	٤٦	٨٨	١٥٢	١٠٢	٤٠٣
		النسبة	٣.٦	١١.٠	٢١.١	٣٦.٥	٢٤.٥	٩٦.٦
٢٩	أدعو إلى تثقيف جميع المواطنين بخدمات الحكومة الإلكترونية	العدد	٦	٤	٢١	١١٦	٢٥٥	٤٠٢
		النسبة	١.٤	١.٠	٥.٠	٢٧.٨	٦١.٢	٩٦.٤
٣٠	أدعو إلى تدريس مفاهيم الحكومة الإلكترونية من مرحلة التعليم الأساسي	العدد	٤	١٢	٤٦	١٢٥	٢١٦	٤٠٣
		النسبة	١.٠	٢.٩	١١.٠	٣٠.٠	٥١.٨	٩٦.٦
٣١	أشجع المؤسسات المعنية بتكثيف برامج التوعية بالحكومة الإلكترونية	العدد	٤	٦	٢٠	١٣٨	٢٣٣	٤٠١
		النسبة	١.٠	١.٤	٤.٨	٣٣.١	٥٥.٩	٩٦.٢
٣٢	أتابع جهود هيئة تقنية المعلومات في نشر الوعي بالحكومة الإلكترونية.	العدد	٢١	٤٤	١٠٤	١٥٣	٧٥	٣٩٧
		النسبة	٥.٠	١٠.٦	٢٤.٩	٣٦.٧	١٨.٠	٩٥.٢
٣٣	لدي إلمام كافي بجهود الحكومة في مجال نشر الوعي المعلومات المرتبطة بالحكومة الإلكترونية.	العدد	٣٣	٨٠	١٣١	١٢٨	٢٧	٣٩٩
		النسبة	٧.٩	١٩.٢	٣١.٤	٣٠.٧	٦.٥	٩٥.٧
٣٤	فهم نظام الحكومة الإلكترونية متيسر للجميع بقليل من الجهد.	العدد	٣٢	١٠٣	١١٦	١١٤	٣٤	٣٩٩
		النسبة	٧.٧	٢٤.٧	٢٧.٨	٢٧.٣	٨.٢	٩٥.٧
٣٥	التعامل مع نظام الحكومة الإلكترونية يشجع على قيام وعي ثقافي ومجتمعي ومعلوماتي معاصر.	العدد	٢	١٣	٤٩	١٨٣	١٥٢	٣٩٩
		النسبة	٠.٥	٣.١	١١.٨	٤٣.٩	٣٦.٥	٩٥.٧
٣٦	استخدام الأنظمة المعلوماتية الحديثة في إنجاز المعاملات والطلبات لا تتصادم مع الخصوصية الثقافية لمجتمعنا.	العدد	١٢	٢٧	٨٢	١٧٢	١٠٨	٤٠١
		النسبة	٢.٩	٦.٥	١٩.٧	٤١.٢	٢٥.٩	٩٦.٢
٣٧	وجود قانون للمعاملات الإلكترونية يشجع التعامل الإلكتروني	العدد	١٠	٨	٥١	١٧٢	١٦١	٤٠٢
		النسبة	٢.٤	١.٩	١٢.٢	٤١.٢	٣٨.٦	٩٦.٤

٢- مقترحات لتشجيع المواطنين على التعامل بشكل أفضل مع مشروع الحكومة الالكترونية:

تبين النتائج في الجدول رقم (٢٧) والذي حاولت فيه أن أضع صورة لمتطلبات تطوير الحكومة الالكترونية وهذه الصورة حاولت على أ اعتمد فيها على رأي المواطن في وضعها وهذا أنسب المداخل التنموية للتطوير ،خاصة إذا ما تعلق بالبعد الثقافي ،فعندما يشارك المواطن في وضع التصور والمشروع التنموي يمكن أن له أبعاد قد تعود على البلد بالنفع وهذه ما ارتكزن عليه .

ولذلك لاحظت في استجابات المواطنين وملاحظاتهم التركيز البائع على التمكين والتدريب الذي يشمل مراحل التعليم والمرأة بوجه عام والمرأة الريفية بوجه خاص ،وان يلعب الإعلام دوراً هاماً في توعية المواطنين في كافة أرجاء السلطنة .

وبينت النتائج أن نسبة المواطنين الذين استجابوا لاثنين أو أكثر من مقترحات تعزيز التعامل مع مشروع الحكومة الالكترونية وتقويته بلغت (٧٠.٥٪). وأبدت نسبة (١٤.٤٪) منهم ارتياحا لجميع المقترحات الثمانية المذكورة. ويتبين أيضا أن ثلاثة مقترحات حصلت على نسب أعلى من الموافقة مقارنة بغيرها، الأولى تلك الداعية إلى توفير التوعية الشاملة في كافة وسائل الإعلام وبلغت نسبة (٧٩.١٪)، والثانية تلك الداعمة لفكرة توصيل الانترنت السريع لكافة المواطنين في كافة أرجاء السلطنة وبلغت نسبة (٧٧.٧٪)، والأخيرة تلك التي تدعو إلى الإعلان عن دورات تدريبية مجانية للراغبين من المواطنين في مجال تقنية المعلومات والحكومة الالكترونية وبلغت نسبة (٦٨.٣ ٪). وتوجد فقرتان حازتا على نسبتي موافقة متوسطة، الأولى تلك التي تقترح توفير أجهزة الحاسوب لغير القادرين على امتلاكها والتي بلغت نسبة (٥٨.٣٪) ، والأخرى تلك التي توصي بالاهتمام بالتوعية الثقافية للمرأة الريفية في مجال تقنية المعلومات وبلغت نسبتها (٥٠.١٪).

ثلاث فقرات حصلت على نسب موافقة أقل من المتوسط، الأولى تلك التي دعت إلى إدخال تدريبات إجبارية للطلاب في المدارس والجامعات (٤٧.٢٪)، والثانية تلك التي أشارت إلى تطبيق التدريب الإجباري على جميع الموظفين والعاملين في الدولة (٤٢.٧٪)، وأخيرا تلك الداعية إلى ربط الترقيات إلى الوظائف الإدارية العليا بالتدريب على التعامل مع الحكومة الالكترونية (٣٧.٤٪).

الجدول رقم (٢٧)

مقترحات التشجيع على التعامل بشكل أفضل مع مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر المواطنين.

المقترحات	العدد	النسبة٪
أكثر من مقترح	٢٩٤	٧٠.٥
كل ما ذكر من مقترحات	٦٠	١٤.٤
مجموع ايجابيات الستة المذكورة في السؤال	٥٠	١٢
مقترحات أخرى	٢	.٥
المجموع	٤٠٦	٩٧.٤
المقترحات	**العدد**	**نسبة الموافقة**
ربط الترقيات إلى وظائف إدارية عليا بالتدريب على التعامل مع الحكومة الالكترونية	١٥٦	٣٧.٤
التدريب الإجباري لكافة العاملين في الدولة	١٧٨	٤٢.٧
إدخال تدريبات إجبارية للطلاب في المدارس والجامعات	١٩٧	٤٧.٢
الاهتمام بالتوعية الثقافية للمرأة الريفية	٢٠٩	٥٠.١
توفير أجهزة حاسوب٪) لغير القادرين على امتلاكها	٢٤٣	٥٨.٣
الإعلان عن دورات تدريبية مجانية للراغبين	٢٨٥	٦٨.٣
توصيل الانترنت السريع لكافة أرجاء السلطنة	٣٢٤	٧٧.٧
عمل توعية شاملة في كافة وسائل الإعلام	٣٣٠	٧٩.١
توجيهات أخرى	٢٥	٦.٠

٣- مقترحات المواطنين حول الخدمات المطلوب توفيرها من خلال من الحكومة الالكترونية:

أشارت نتائج الدراسة إلى أن مقترحات المواطنين للخدمات التي يرون توفرها في نظام الحكومة الالكترونية كانت على النحو التالي:

- خدمات الدفع الالكتروني عبر الانترنت لجميع المعاملات الحكومية.
- توفير قاعدة بيانات يستخدمها المواطن للتعرف على فرص الدراسة داخل السلطنة وخارجها.
- توفير منافذ ومواقع تسهل الإعلان عن المنتجات الوطنية وتسويقها.
- تسهيل شراء الأسهم وبيعها عبر مواقع مأمونة.

- البيع والشراء من المحلات التجارية عبر المواقع الالكترونية الوطنية (التجارة الالكترونية).
- فسح المجال لعرض إنتاج المبدعين والمتميزين في الوطن في مختلف المجالات العلمية والأدبية.
- نشر المواقع الحكومية وتوفير جميع خدمات الحكومة في بوابة الكترونية واحدة.
- إنشاء مركز موحد لجميع البيانات الوطنية وإدارتها.
- **توفير جملة من الخدمات المحددة وهي :**
  - إجراءات تجديد جواز السفر والبطاقة الشخصية وبطاقة المركبة.
  - دفع رسوم وزارة القوى العاملة ووزارة الإسكان.
  - حجز مواعيد المراكز الصحية .
  - خدمات البحث عن الوظائف.
  - تمكين الموظف من الإطلاع على بيانات ملفه الشخصي في وزارته، ورصيده من الإجازات.
- توفير مواقع وبوابات وقواعد بيانات للبحث العلمي والدراسات.
- توفير الإرشادات وتوضيح عملية الاستخدام لكل خدمة بما يسهل على المواطن إجرائها.وتوفير دليل إرشادي لكافة العمليات المراد انجازها عبر الربط الشبكي.وتسهيل الوصول إلى الخدمات في نظام الحكومة الالكترونية.وجعلها عملية غير معقدة.
- إيجاد بدائل للدفع للأشخاص الذين لا يملكون بطاقات سحب بنكية ككبار السن.
- سن القوانين والقواعد المنظمة للخدمة بين الحكومة والمستفيدين. وتوفير أنظمة وتشريعات وقوانين محلية تنظم استخدام خدمات الحكومة الالكترونية.
- وضع قوانين للحد من العبث وانتهاك الخصوصية والتعدي على سرية البيانات والمعلومات المتداولة عبر الحكومة الالكترونية.

- تكثيف برامج حماية أمن معلومات العملاء، وتوفير حماية للمعلومات الشخصية للمستخدم، واستخدام أنظمة وبرامج حماية قوية للمعلومات، وتوفير ضمانات لمستخدمي الخدمات وزيادة إجراءات الأمن وسلامة المعلومات وتوفير ضمانات للمعاملات المالية.

- استخدام اللغة العربية إلى جانب الانجليزية لتسهيل تعامل المواطن مع الحكومة الالكترونية.

ب) نتائج الدراسة المتعلقة بمقابلات المسئولين:

أولا : الوصف العام للحالات المبحوثة :-

بلغ عدد الحالات المبحوثة (١٤) مسؤولا ومسؤولة من العمانيين، بينهم امرأتين تم اختيارهم بالطريقة القصدية من محافظتي مسقط وظفار، وتراوحت أعمارهم بين (٣٣)و (٥٥) سنة. بلغ عدد جهات العمل التي ينتمي إليها المبحوثين (٦) جهات، وتمثلت في هيئة تقنية المعلومات (سبع حالات)، وزارة التعليم العالي (حالتان)، وزارة الخدمة المدنية (حالة واحدة)، وزارة الإسكان (حالة واحدة)، وزارة القوى العاملة (حالة واحدة)، ومكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار (حالتين). المراكز الوظيفية التي يشغلها المبحوثين اشتملت على سعادة وكيل وزارة ورئيس تنفيذي وعمداء كليات وخبراء تقنيين ومدراء عموم ومساعدي مدراء عموم ومدراء دوائر ورؤساء مراكز ونواب مدراء. المؤهلات العلمية للمبحوثين تراوحت بين الدبلوم والبكالوريوس والماجستير والدكتوراه في تخصصات تقنية المعلومات وهندسة الحاسوب وإدارة البيانات، وغيرها. وكان متوسط زمن المقابلات (٣٤) دقيقة لكل حالة.

ثانيا : علاقة عمل المسئول بمشروع الحكومة الالكترونية : (النشأة والتطور والأسباب ، الأهداف، مدى التقبل):-

اتفق جميع المبحوثين على أن نشأة فكرة الحكومة الالكترونية ومجتمع عمان الرقمي بسلطنة عمان جاءت في ضوء عدة منطلقات أساسية، في مقدمتها التوجيهات السامية للسلطان قابوس بن سعيد المعظم المتعلقة بتأسيس مجتمع معرفي في عمان والأخذ بالتقنية الرقمية كوسيلة للوصول إلى المعرفة، والرغبة في مواكبة التسارع و التطور و التقدم العلمي والتقني العالمي في مختلف المجالات بعامة وفي زيادة التفاعل مع متطلبات الجمهور من الخدمات الحكومية وزيادة إنتاجيتها ورفع كفاءتها بخاصة. والسعي لتكوين ثقافة جديدة للعمل في الوحدات الحكومية

وتطوير بيئات عمل تكون لتقنية المعلومات دورا كبيرا فيها، تحت مظلة إرادة سياسية من المستويات العليا في الدولة. أشارت نسبة (٧٠٪) من المبحوثين إلى أن الرؤية المستقبلية للاقتصاد الوطني للسلطنة حتى عام ٢٠٢٠م تعد منطلقا لهذا التوجه أيضا. كما أشار البعض منهم إلى الرؤية المشتركة بين الدول المتقدمة والنامية باعتبار تقنية المعلومات عامل أساسي في التطوير والنمو المجتمعي والاقتصادي، وإلى الاهتمام العالمي بالثورة الرقمية وبدورها في التواصل الاجتماعي بين الأمم في مختلف المجالات والقطاعات. ويعتبر البعض منهم أن مفهوم الحكومة الالكترونية أصبح واقعا مطبقا في الكثير من الدول، وأن إيجابياته كبيرة على الفرد والمجتمع، وأن التطور السريع في تقنيات الاتصال والانترنت والربط الشبكي وزيادة مستوى جودتها واستقرارها وموثوقيتها وارتفاع نسبة الأمان فيها، جعل من عملية التحول إلى التعامل الالكتروني في جميع المجالات الحكومية وغيرها ضرورة وليس مجرد خيار. وهناك إشارات من بعض المبحوثين إلى أن الرغبة في توفير أداة إدارية لتطبيق الجودة في إدارة الحكومة والوزارات الحكومية التي تتعامل مع المواطن، والمساهمة في جذب الاستثمارات الخارجية عن طريق تسهيل التواصل مع الدول الأخرى تعد أيضا منطلقات لهذا التوجه.

يوجد اتفاق بين المبحوثين في أن تسهيل وصول الخدمات الحكومية لجميع المواطنين بمختلف أرجاء السلطنة، وتقديمها بشكل أفضل، والسعي لتبسيط الإجراءات الإدارية للمواطنين يأتي في مقدمة الأهداف التي ترمي الإرادة السياسية في البلد تحقيقها من خلال استخدام أفضل وأحدث تقنيات المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات الحكومية أو ما يسمى بمشروع الحكومة الالكترونية. تحقيق الشفافية والعدالة في تعاملات المواطنين مع الحكومة كأهداف للمشروع تعد من الأمور المجمع عليها من قبل المبحوثين. وأشار بعضهم إلى أهداف أخرى مثل رفع كفاءة مقدمي الخدمات الحكومية والمستفيدين منها، ورفع إنتاجية الموظف وزيادتها، وتيسير التواصل والربط بين الوحدات الحكومية التي تقدم خدماتها للجمهور، وتخفيف الأعباء عن كاهل الوحدات الحكومية والقائمين على العمل فيها، والتقليل من الإجراءات الورقية الطويلة والمعقدة، وتوفير المعلومات والإحصائيات المطلوبة لاتخاذ القرارات الحكومية بصورة أسرع، وتوفير وقت المواطن وتجنيبه الوقوف في طوابير طويلة وتخفيف زحمة المرور.

يرى غالبية المبحوثين أن تقبل معظم المسئولين للحكومة الالكترونية في السلطنة يعد كبيرا ومن الأدلة التي أوردوها بهذا الخصوص ما لا حضوه من اهتمام كبار المسئولين في الوزارات الحكومية بالموضوع وما يقدمونه من دعم مالي لإنجاح المشروع ، وبما لمسوه من تسابق الوزارات (دون استثناء) في تطوير البنية التحتية للاتصال فيها، وتزويد إداراتها وأقسامها بتقنيات الاتصال الحديثة، وتحويل معاملاتها الورقية إلى النمط الالكتروني تدريجيا، وإنشاء مواقعها الإلكترونية الخاصة. وذكر على سبيل المثال ما تقدمه وزارة الشؤون الرياضية لهيئة تقنية المعلومات من مقار لتدريب المواطنين، وتبني الحكومة لمشروع الموارد البشرية الالكتروني المطبق في وزارة الخدمة المدنية، وتفعيل نظام القبول الموحد لوزارة التعليم العالي، الذي حاز على جائزة عالمية، وما تقدمه كلية التقنية بصلالة من دعم وتسهيلات مجانية لهيئة تقنية المعلومات فيما يتعلق بمراكز تدريب المجتمع ، وتطبيق برنامج الأرشفة الالكترونية في وزارة القوى العاملة.كما دلل البعض منهم على تقبل فكرة المشروع بالسعي الحثيث من قبل الموظفين للانخراط في برامج التدريب، وردود الأفعال الإيجابية تجاه مشروعات التدريب، وكذلك ازدياد عدد الدورات التخصصية في مجال تقنية المعلومات وأنظمة التعامل الحكومي الرقمي في القطاعات الحكومية المختلفة.

يرى حوالي (٥٠٪) من المبحوثين تقريبا وجود حاجة إلى رفع مستوى الوعي لدى مسئولي بعض الوزارات تجاه التسريع نحو تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية، وبخاصة من هم قابعون في الإدارة الوسطى.كما أشار بعض المبحوثين إلى التخوف الذي يبديه بعض المسئولين تجاه المشروع، وعزوا ذلك إلى الحساسية تجاه التكنولوجيا الجديدة وعدم الثقة بها بصورة عامة بخاصة في البداية، وإلى ضخامة حجم الاستثمارات المطلوبة للمشروع. ومن جملة الأسباب التي أوردها المبحوثين لتفسير ضعف تقبل فكرة مشروع الحكومة الالكترونية لدى بعض المسئولين تم الإشارة إلى ما جبل عليه بعض الأفراد من مقاومة تلقائية للجديد بخاصة في بداياته، ووجود تفاوت في مدى وعي الموظفين بالتعاملات الالكترونية، وإلى عدم تفهم بعض الجهات للموضوع بالشكل المطلوب، وضعف الحماسة لدى المسئولين الصغار للفكرة بالرغم من إيمان القيادات العليا بها. وأشار بعض المبحوثين إلى قلة عدد الكوادر الوطنية المؤهلة في مجال تقنية المعلومات و مشاريع الحكومة الالكترونية كأسباب لضعف التقبل، ومن المبررات الأخرى التي

أوردها بعضهم سيادة الروتين في بعض الوحدات الحكومية فيما يتصل بتخليص المعاملات، وخشية الإدارات الوسطى فيها من عدم القدرة على توفير الاعتمادات المالية اللازمة للمشروع، وطبيعة الهيكل التنظيمي الإداري الحالي في بعض الوحدات الحكومية الخدمية، والتداخل الحاصل بين الخدمات التي تقدمها الوزارات المختلفة. من النقاط التي تم إيرادها في هذا السياق أيضا النظرة الحالية لدى بعض المسئولين حول التعاملات الالكترونية على أنها شيء مكمل أو ترف وأن الإجراءات الروتينية للمعاملات هي الأساس، وكذلك النظرة إلى أن الهيئة العامة لتقنية المعلومات على أنها المسئولة عن كل شيء يتعلق بالحكومة الالكترونية وانتظار مبادراتها.

نسبة من المبحوثين بلغت حوالي (٨٠٪) أشاروا إلى أن تقبل المواطنين لمفهوم الحكومة الالكترونية في السلطنة كان كبيرا. وهؤلاء اعتمدوا على بعض المشاهدات من أرض الواقع مثل ردود أفعال الناس خلال استطلاع آرائهم في المهرجانات، و الإقبال الكبير على استخدام التعاملات الالكترونية كالقبول الموحد مثلا وتعاملات الدفع الالكتروني في مراكز الشرطة وغيرها. وأكد بعضهم على وجود علاقة طردية بين الوعي والتقبل، و أن بعض المواطنين لا يزال عندهم تخوف من فكرة التعامل الالكتروني في إنجاز المعاملات الحكومية.

ثالثا: علاقة الثورة الرقمية بمجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالسلطنة : (في مجال التعليم،الصحة،البنوك والاقتصاد):-

أشار جميع المبحوثين إلى وجود علاقة إيجابية بين التطور الحاصل في العديد من مجالات التنمية المجتمعية وبين استخدام تقنية المعلومات والاتصال في السلطنة. وأشاروا أيضا إلى أن الأخيرة تعد أساس للمجالات الأخرى كالتعليم والصحة والاقتصاد. وأكد حوالي (٧٠٪) منهم على أن الإستراتيجية المطبقة حاليا في هذا المجال واسعة، وتشمل كل ما يمكن الوصول إليه من جهات وقطاعات، كما أنها تتميز بالمرونة والاستجابة للحاجات المتغيرة والمتجددة. المؤشرات التي ذكرها المبحوثين لدعم استنتاجاتهم هذه تضمنت الإشارة إلى النقاط التالية:

- في مجال التربية والتعليم العام أشارت غالبية المبحوثين إلى البوابة التعليمية لوزارة التربية والتعليم كانجاز وطني، نظرا لما تقدمه من خدمات لجميع الأطراف المعنية بالعملية التربوية والتعليمية في مراحل التعليم العام، مثل المسئول وولي الأمر والطالب والهيئة التدريسية ، والهيئة الإدارية، ومتخذي القرار وواضعي السياسات، وغيرهم. وكأمثلة ذكروا أنها تمكن ولي الأمر من

الحصول على العديد من الخدمات في أي زمان ومكان داخل السلطنة أو خارجها كتقديم طلب نقل أبنه من مدرسة لأخرى، ومعرفة مستويات تحصيل ونتائج أبنائه المدرسية، و انضباطهم فيما يتعلق بالحضور والانصراف، واستلام خطابات الاستدعاء دون وسيط، بحيث جعلت البوابة من ولي الأمر الآن شريكا فعليا في متابعة دراسة أبنائه من وجهة نظرهم. بالإضافة إلى ذلك أشار المبحوثين إلى فوائد أخرى للبوابة مثل تسهيل عملية تدريب أعضاء هيئة التدريس والإداريين وربط المدارس ببعض وبالوزارة، وانجاز الكثير من الأعمال الإدارية والمراسلات وغبرها، وإلى أنها تعد مصدرا للمعلومات والإحصائيات التعليمية. وكذلك أشاد بعضهم بالمنتدى التربوي بموقع وزارة التربية والتعليم الالكتروني كثمرة للتعاون بين الوزارة وشركة ميكروسوفت العالمية ، وبكونه الأفضل خليجيا، ومن حيث تيسيره للمشاركة في القضايا التربوية بين جميع الأطراف المعنية بالشأن التربوي والتعليمي داخل السلطنة وخارجها وبغض النظر عن مواقعهم الجغرافية والزمانية.

- في مجال التعليم العالي أكدت غالبية المبحوثين على الخدمات التي يقدمها مركز القبول الموحد التابع لوزارة التعليم العالي للمواطن والمسئول كدليل على العلاقة الإيجابية بين الثورة الرقمية ومجالات التنمية الاجتماعية. إيجابيات هذه الخدمات الالكترونية تمثلت، من وجهة نظر المسئول، في توفير دليل على شفافية الحكومة في إجراءات قبول الطلاب وإعطاء الجميع فرصا متساوية للتنافس على المقاعد الجامعية التي توفرها الحكومة داخل السلطنة وخارجها ، وفي سد فجوة التباعد الجغرافي بين مناطق السلطنة، وما يتكبده قاطني المناطق البعيدة عن العاصمة من مشقة واحتمالية ضياع فرصهم للالتحاق بالتعليم الجامعي، وتقليلها للكثير من الآثار لاجتماعية السلبية التي كانت تحدث سابقا مثل الظلم والمحسوبية وعدم وضوح إجراءات الاختيار و غياب الشفافية. وأشير أيضا بأنه بالرغم من الإلزامية في تقديم الطلبات عن طريق هذا النظام لجميع المواطنين إلا أن مرونة هذا النظام تتجلى في مراعاته للظروف الخاصة التي قد يتعرض لها بعض الطلاب المتقدمين عبره وذلك بإحالتها إلى لجنة للتظلمات، وكذلك من خلال إتاحته الفرصة لمزيد من الطلاب للحصول على مقاعد إذا ما استجدت برامج، أو حصل انسحاب لبعض الطلبة وذلك من خلال الفرز الثاني أو الثالث أوتوماتيكيا.

- مؤشرات أخرى ذات صلة ذكرت أيضا في مجال التعليم العالي منها نظام "البلاك بورد" المطبق بكليات العلوم التطبيقية بوزارة التعليم العالي، والذي يقدم خدماته عبر الانترنت لجميع الأطراف المعنية بالعملية التعليمية على مستوى الكليات وعلى مستوى الوزارة مثل: عرض المقررات الدراسية ومفرداتها ومتطلباتها لجميع المعنيين من طلاب وغيرهم، وإتاحة الفرصة لمشاركة الطالب في تقييم المقررات الدراسية، و تسهيل التواصل بين أعضاء هيئة التدريس وطلابهم من بعد، وتمكين الطلاب من إرسال التعيينات والمتطلبات لمدرسيهم من أي طرفية ومن داخل الكلية أو خارجها. كما أشير أيضا إلى الخدمات التعليمية الالكترونية التي تقدمها كلية التقنية بصلالة مثل التعليم الافتراضي الذي يتواصل معه الطلاب من أي مكان داخل الكلية وخارجها، وخدمات المكتبة الافتراضية، و إجراء التسجيل من بعد.

- جميع المبحوثين استخدموا المؤشرات ذاتها لتوضيح دور الثورة الرقمية في مجال تطوير وتحسين الرعاية الصحية بالسلطنة، وتمثلت في ذكر برنامج "شفاء" الالكتروني الذي يتم من خلاله التعامل مع جميع إجراءات المريض الكترونيا، على مستوى كل وحدة صحية حاليا، ومشروع السجل الطبي الالكتروني الموحد للمواطنين –قيد التنفيذ– الذي يمكن الولوج إليه من أي وحدة صحية بالسلطنة بغض النظر عن الوحدة الصحية التي تعالج فيها المريض سابقا وفي أي بقعة في السلطنة. وقد أشار المبحوثين إلى أن أهم فوائد هذا المشروع تتمثل في المساعدة على توفير خدمة التشخيص الدقيق والعلاج الطبي المناسب للمواطن، نظرا لتوفر معلومات كاملة عن الخلفية المرضية (التاريخ المرضي) للمريض على شاشة حاسوب الطبيب من جميع الوحدات الصحية التي سبق للمريض أن عالج فيها. وأيضا على مساهمته في تقليل تكاليف إعادة الفحوص المختبرية والأشعة والتحاليل المختلفة. ولما يوفره من راحة للمواطن، وترتيب مواعيد زياراته للطبيب وغيرها.

- أشار بعض المبحوثين إلى التقنية الرقمية المستخدمة في مجال التوظيف بجهاز الخدمة المدني للتدليل على العلاقة الإيجابية بين الثورة الرقمية والتنمية في السلطنة.حيث يعدون نظام التوظيف المركزي المستخدم حاليا في تلقي وفرز والإعلام عن الوظائف بوزارة الخدمة المدنية نظاما رقميا متطورا، والذي يتضمن أيضا استخدام الرسائل القصيرة في قبول طلبات التوظيف والإعلان

عن الوظائف الشاغرة ، وإبلاغ المواطنين بقبول ورفض طلباتهم وغيرها. وهؤلاء المبحوثين يرون أن هذه التقنية ضمنت الشفافية في إجراء المعاملات، ووفرت الوقت والجهد والعبء والمال على المواطن والمؤسسة، وأتاحت الفرص أمام جميع المواطنين للدخول في المنافسة على الوظائف المتاحة بالتساوي. كما أتاحت الفرصة للمواطن بإجراء المعاملات دون الارتباط بمكان محدد.كما يرون أنها ساعدت على ضبط المعاملات ومنعت التلاعب والغش في تقديم المعلومات من قبل المواطن أو المحسوبية من قبل الموظف. ومن حيث أن المواطن يستطيع من خلاله التعرف على الوظائف المتاحة واختيار ما يلاءم ميوله وتطلعاته. وبشمولية النظام لجميع إجراءات التوظيف مثل إجراء المقابلات والاختبارات وإعطائه لنتائج التقييم مباشرة بمجرد الانتهاء من الإجراءات.

- في مجال الاقتصاد والبنوك والتعاملات المالية أشار معظم المبحوثين إلى أن تأثيرات الثورة الرقمية على الاقتصاد كبيرة وذات صفة عالمية. ومن ذلك تسهيلها لإجراء المعاملات المالية والتيسير على المواطن في التعرف على حركة أمواله وغير ذلك. وكان المؤشر الأبرز الذي نال اهتمامهم هو بوابة الدفع الالكتروني التابعة لهيئة تقنية المعلومات، والتي تعمل كوسيط بين المواطن والمؤسسات المالية لتسهيل دفع رسوم المعاملات الحكومية. وذكروا أن هذه البوابة تعد من أهم مشاريع البنية الالكترونية والاتصال الأساسية في السلطنة في مجالها. وذكروا دورها في توفير إمكانيات البيع والشراء من بعد للمواطن والمستثمر، وكذلك الضمان والأمن والحماية في استخدام البطاقات الكترونية المحلية في التعاملات المالية. وذكر بعض المبحوثين التسهيلات العديدة التي توفرها هذه الخدمة الرقمية للمواطن مثل إنهاء معاملات استخراج السجل التجاري، والبيع والشراء من المنزل، ويفتح حسابات البنوك. كما أشار المعنيون بهذه البوابة أن التحويلات المالية عبر بوابة الدفع الالكتروني ستوفر مبالغ كبيرة داخل النظام المصرفي قدر بحوالي ٤٠٠ مليون ريال، مما سنعكس، من وجهة تطرهم، على رفع كفاءة البنوك في خدمة الاقتصاد الوطني من جهة، وعلى توفير بعض الخدمات للجمهور كالسحوبات و خصومات الشراء. كما أشار بعضهم إلى مشروع المحفظة الالكترونية المربوط بالبطاقة المدنية للمواطن بالتعاون مع بنك مسقط كأحد المؤشرات.

- بالسؤال عن موضوع الثقة في التعاملات المالية عن طريق الشبكات الالكترونية أشار (٣٠٪) من المبحوثين بأنها كبيرة و(٥٠٪) منهم بأنها متوسطة . ويرى بعضهم أن اكتساب المواطن للثقة في هذا النوع من المعاملات المالية يتأتى عن طريق ممارسته لها، وأنه عندما تكشف ثغرات معينة يتم حينها تعزيز النظام بشكل أفضل ، ومن بالسمعة الطيبة التي تكتسبها هذه المعاملات في المجتمع، وكذلك من خلال الحملات التوعوية حول الموضوع. ويؤكد البعض على ضرورة كسر حاجز الخوف لدى المواطن بمختلف الطرق والوسائل، وأن التدريب يعزز الثقة في التعامل مع الحاسوب وما يتبع ذلك من تشجعه على استخدامه في إجراء العمليات المالية الكترونيا.

- أدلى بعض المبحوثين ببعض الملاحظات المتفرقة لدعم أقوالهم فيما يتعلق بالعلاقة محل الدراسة منها استخدامهم للهاتف النقال في متابعة الأعمال كبديل عن الحاسوب بما يتوفر فيه من خدمة للانترنت والبريد الالكتروني، و انجاز معاملات طلبات الأراضي السكنية والتخطيط، وبعض معاملات التسجيل العقاري من وزارة الإسكان.

رابعا: متطلبات الوعي والتدريب والتأهيل لمشروع الحكومة الالكترونية: (دور المسئول أو الوزارة التابع لها في ذلك):-

أكد غالبية المبحوثين على أن برامج التوعية والتدريب في مجال الحكومية الالكترونية اتخذت أشكال متنوعة ومختلفة. واستدلوا على ذلك ببعض الشواهد، في مقدمتها البرنامج التدريبي الشامل (IC٣) الإلزامي الموجه لتدريب كافة شرائح موظفي الخدمة المدنية على المتطلبات والمهارات والمبادئ الأساسية للحاسوب وتقنية المعلومات والتعامل مع الحكومة الالكترونية، والذي وفقا لقولهم، لاقى قبول منقطع النظير، وتحمسا له من جميع الوحدات وموظفيها.وكذلك استدلوا بما يعرف بمراكز المجتمع المعرفي الموجهة نحو تأهيل المواطنين على المبادئ الأساسية للتعامل الرقمي، وتوعيتهم بفوائد خدمات الحكومة الالكترونية. وكذلك الإقبال الكبير للجمهور على معرض خدمات الحكومة الالكترونية للهيئة العامة لتقنية المعلومات،. كما أشير إلى حضور الهيئة في المناسبات والمهرجانات المحلية وقيامها بجهود التوعية والتدريب فيها، مثل مهرجان صلالة السياحي. كما تمت الإشارة أيضا إلى قيام الهيئة المذكورة بعقد دورات تدريبية

وورش عمل على مدار العام. وأضيف إلى تلك المؤشرات جهود كليات التقنية في إلزام طلابها على الحصول على الرخصة الدولية في تقنية المعلومات.

وتوجد إشارات أيضا حول الدور التكاملي الذي تلعبه الهيئة العامة لتقنية المعلومات مع الوزارات في سبيل تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية. وأشير أيضا إلى أن الهيئة والوزارات الأخرى حاولت الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المجتمع العماني من خلال وسائل وطرق مختلفة منها الندوات المفتوحة، وعقد جلسات مع المواطنين، وتوجيه الدعوات لهم، ومن خلال الزيارات الميدانية، وتوجيه الاهتمام لطلاب المدارس، وتوجيه التوعية لمن لم يكن لهم حظ في التعليم، واستثمار المهرجانات والفعاليات العامة والندوات والمؤتمرات في التوعية، وعمل المعارض، وإصدار الكتيبات والنشرات، وعمل المسابقات. وذكر بعضهم استخدام كافة وسائل الإعلام المحلية المتاحة (المقروءة والمسموعة والمرئية، التقليدية مها والحديثة) في التوعية بالحكومة الالكترونية.وعلى سبيل المثال ذكر أن التوعية لبوابة الدفع الالكتروني، والتي تعد وسيط بين المواطن (العميل) والشركات ، تمت من خلال حملة تدشين والنشر عبر وسائط الإعلام من جهة، ومن خلال الشركات المشاركة في البوابة التي قامت بتوعية عملائها وجمهورها من جهة أخرى. ومن الفئات التي تعرضت للتدريب تم ذكر المدرسين وأخصائي الحاسوب في مدارس التعليم العام.

أشار بعض المبحوثين إلى بعض العوامل التي ساعدت على نجاح حملات التوعية، منها حصول نظام القبول الموحد، والنظام المعمول به في سوق مسقط للأوراق المالية ونظام التوظيف بديوان البلاط السلطاني على جوائز محلية وإقليمية وعالمية. وإلى جودة البرامج المستخدمة والتي أثبتت كفاءتها وقدرتها على العمل. كما أشار بعضهم إلى عوامل نجاح الفعاليات التدريبية مثل اعتماد البرامج التدريبية المقدمة لموظفي الخدمة المدنية كجزء من الإستراتيجية الوطنية للحكومة. وتدريب الموظفين في مؤسسات مرموقة مثل شركة ميكروسوفت. وذكر أيضا أن نتائج تطبيق الاستبيانات ذات الصلة من قبل بعض الجهات مثل مركز القبول الموحد بينت أن تقبل المواطنين للتعامل الرقمي في إنجاز المعاملات الحكومية كان كبيرا.

أشار بعض المبحوثين إلى أن جهود التوعية الحالية لا تغطي المطلوب تحقيقه وأنها تحتاج إلى زيادة، وأن هناك الكثير مما يمكن عمله مستقبلا في هذا الجانب. وأن من المتوقع وجود مواطنين لم تصلهم الرسالة التوعوية بعد. وتوقع البعض وجود تفاوت في وعي الناس بموضوع الحكومة الالكترونية. ويرى البعض أن التدريب الإجباري غير مرغوب فيه لأنه يولد ممانعة وأن هناك فئات من غير المجدي تدريبها أصلا مثل فئات الضمان الاجتماعي والحراس. كما تمت الإشارة إلى وجود تسرب في أعداد الذين ينظمون للدورات التدريبية المجانية. من جانب آخر يرى بعض المبحوثين أن هناك مراحل قادمة من التوعية الإعلامية ستكون موجهة لخدمات معينة في مشروع الحكومة الالكترونية. وأن تدشين البوابة الرسمية الشاملة لخدمات الحكومة الالكترونية سيؤدي دورا توعويا مهما وشاملا لجميع المواطنين. وأن إلزام المواطنين بتخليص معاملاتهم الكترونيا سيشكل عامل تسريع في فهم الحكومة الالكترونية والتعامل معها لديهم. كما يرى بعضهم أن المواطن سيضطر تلقائيا للتعامل مع مشروع الحكومة الالكترونية إذا حولت جميع المؤسسات تعاملاتها إلى الطريقة الكترونية، والبعض يفضل أن يكون ذلك تدريجيا. وفضل بعض المبحوثين أن يكون التدريب إلزاميا مع شرائح مجتمعية معينة مثل الشباب والباحثين عن العمل. وأنه لا ضير في ربط الترقية والقبول في الوظائف العامة بشهادات اجتياز دورات في مجال تقنية المعلومات. وبينما يرى بعض المبحوثين أن الحوافز المادية لا تفيد في هذا المجال مقارنة بالتوعية والوصول إلى المواطن مباشرة، فإن بعضهم الآخر يرى أن حوافزا مادية مثل تيسير حصول المواطن على حاسب، وربط النجاح في الدورات التدريبية بالمنافسة في الحصول على الوظائف، وتقديم حوافز ومكافآت وتقديرات وظيفية سنوية جيدة لبعض الفنيين المتميزين قد تكون مفيدة في هذا المجال.

<u>خامسا : ايجابيات الثورة الرقمية في السلطنة :(على مستوى تعاملات المواطنين– على المستوى التنموي):–</u>

أكد المبحوثين على أن الخدمات الالكترونية التي تقدمها وزارات مثل التربية والتعليم، والتعليم العالي والتنمية الاجتماعية، والإسكان وشرطة عمان السلطانية وغيرها لها تأثيرات إيجابية كبيرة على مسار التنمية الشاملة في السلطنة على المدى القصير والمدى البعيد. واستدلوا بذلك على التغذية الراجعة من جراء تطبيق بعض الوزارات لنظام تخليص المعاملات الكترونيا مثل

شرطة عمان السلطانية، وبلدية مسقط، ووزارة التعليم العالي (القبول الموحد)، والتي ساعدت من وجهة نظرهم على تسهيل إجراءات التعامل على المواطنين ومقدمي الخدمة والمحافظة على وقتهم، وتقليل الجهد المبذول في إجراء المعاملات، والقضاء على البطء والروتين السائد سابقا في إجراء وتخليص المعاملات، وتحقيق الشفافية في التعاملات. ويرى المبحوثين أن استخدام تقنية المعلومات في تقديم الخدمات الحكومية تعد موضوعا مشتركا بين مختلف القطاعات والوحدات الخدمية بالسلطنة، وأن هذا الأمر يجلب العديد من الإيجابيات على المستوى التنموي مثل سرعة تنفيذ المشروعات الحكومية، وتوفير إمكانية متابعتها. وأن توفر المعلومات ووضوحها وتكاملها في إطار موحد وشامل باستخدام تقنية المعلومات الحديثة أدى إلى تحسين اتخاذ العديد من القرارات في مجال التنمية المستدامة بالسلطنة. وعلى سبيل المثال فإن نظام القبول الموحد، من وجهة نظر بعض المبحوثين، ساعد على تقليل القلق لدى الطالب في الحصول على مقعد دراسي من جهة، ووفر في الوقت ذاته إحصائيات ساعدت متخذي القرار بالحكومة على تحسين خدماتها في هذا المجال من جهة أخرى.

بالنسبة لايجابيات الثورة الرقمية في السلطنة على المستوى الاقتصادي والمالي أشار المبحوثين إلى أن التعاملات المالية الالكترونية وفرت للمواطن والمؤسسات والمستثمرين العديد من التسهيلات والفوائد. وأن العائد الاقتصادي والاجتماعي والتنموي لهذا النوع من التعاملات كبير. كما ذكر المبحوثين أنهم استخدموا هذه التسهيلات في تقديم التبرعات، وشراء تذاكر السفر، وشراء الكتب، وعمل حجوزات الفنادق، وإجراء المعاملات المالية البنكية الاعتيادية من بعد، ودفع الفواتير، وتحويل الأموال من حساب لآخر. وتمت الإشارة أيضا إلى أن سوق مسقط للأوراق المالية يوفر خدمات التداول الالكتروني بدون وسيط (التناقص الالكتروني). وذكر بعضهم أن المواطن أصبح بمقدوره الآن إجراء العديد من المعاملات في موقع واحد.و المثال على ذلك أنه يمكن للتاجر الصغير الذي يريد أن يفتتح مشروعه التجاري تخليص معاملات البلدية وتصاريح التجارة والصناعة ودفع الرسوم وغيرها في محطة واحدة، ومن أي مكان شاء. تطرق المبحوثين إلى موضوع الثقة في هذا النوع من التعاملات ، فعبرت نسبة (٣٠٪) منهم بأنها كبيرة، بينما أشار الآخرون إلى بعض التحفظات المتعلقة بالأمان والخصوصية والسرية. وأشار البعض منهم إلى أن البنك المركزي العماني لديه توجه واضح لإيجاد بيئة تداول بنكية

آمنة. وقال بعضهم أنه رغم عدم تأكدهم حاليا من مستويات الأمان، إلا أنهم على يقين أن هذه الأمور لن تعرف إلا من خلال التجارب والتعامل، ثم يتم تعزيز الثغرات كلما اكتشفت.

سادسا: المعوقات والتحديات: (بشرية– تقنية–مادية–تدريبية– اجتماعية وثقافية– سياسية)

المعوقات البشرية :–

أشار المبحوثين إلى بعض المتغيرات النفسية التي لها دور في بطء تقبل بعض المواطنين والمسئولين للتوجه نحو الحكومة الالكترونية بالدرجة المنشودة. في مقدمتها رد الفعل النفسي تجاه أي جديد، والتخوف الطبيعي لدى البعض من فقدان الخصوصية والسرية فيما يتعلق ببياناتهم الشخصية أو توقع إساءة استخدامها وبخاصة في ما يتعلق بالمعاملات المالية.وأشار بعضهم إلى العقلية التقليدية لدى البعض وخشيتهم من التغيير وتحفظاتهم الخاصة، وإلى اختلاف الرؤى لدى بعض المسئولين في الوزارات الخدمية حول تحويل المعاملات من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي، وقلة اهتمام بعض المسئولين بقضية الاستثمار في البشر وتأهيله وتدريبه، وإلى ضعف مستوى الوعي وجهل الكثير من المواطنين بتقنية المعلومات. ويرى المبحوثين أن من العوامل التي تؤدي إلى ضعف التقبل المشار إليه نقص التأهيل والتدريب لدى المواطنين، فالكثير من المواطنين لا توجد لديهم المهارات الأساسية في تقنية المعلومات. وبالنسبة للمسئولين فإن الأسباب المتوقعة هي غياب الكادر المتخصص الذين يمكنهم إقناع المسئولين في وحداتهم ويبسطوا لهم الأمور، وصعوبة تغيير آليات العمل التقليدية في بعض الوحدات، والخشية من فقدان العائد المادي من بيع استمارات المعاملات للمواطنين، وكذلك لأن أغلب بيئة الأنظمة المستخدمة في التعامل الرقمي مع المعطيات تعتمد على اللغة الانجليزية مما قد يشكل عائق إلى حد ما في سهولة الاستخدام من قبل المواطن، أو المرونة في التعامل و الصيانة من قبل الموظفين. وأضافوا أيضا إلى وجود تصور لدى بعض المسئولين بأن هيئة تقنية المعلومات هي المسئولة كليا عن تطوير أنظمة الحكومة الالكترونية وانتظار مبادراتها. من المعوقات البشرية أيضا أشار المبحوثين بالإجماع إلى النقص الواضح في الكفاءات والخبرات الوطنية المؤهلة في الوحدات الحكومية. من جهة أخرى تم الإشارة إلى وجود تسرب للكفاءات إلى القطاع الخاص نظرا للحوافز الجيدة التي يقدمها هذا القطاع، وأشار البعض أنه يوجد عدد كبير من خريجي تخصص تقنية المعلومات لم تستثمر في التوجه الحالي للسلطنة نحو الحكومة

الالكترونية. ووفقا لوجهة نظر المبحوثين فإن عدم كفاية الكادر العماني المتخصص فنيا حاليا يجعل من الحاجة إلى الخبرات الوافدة مستمرة، وأن تعدد مجالات الخبرة التي يحتاجها المجال (مثل أمن المعلومات) تجعل من استمرارية اللجوء إلى الخبرات الوافدة شيئا لا مفر منه. وكذلك فإن الحاجة إلى تسريع نقل الخبرات لتطبيق المشروع هي مبرر للاستثمارات الخارجية الكبيرة في هذا المجال.

<u>المعوقات التقنية:</u>

معظم المواطنين المبحوثين لا يرون وجود معوقات تقنية بالمعنى المعروف تقف في سبيل النهوض بالحكومة الالكترونية بالسلطنة، وذكر بعضهم أن برامج تقنية المعلومات في السلطنة تعد متقدمة على بعض الدول. ومن جهة أخرى صرح بعض المبحوثين بوجود اختلاف في النظم والبرامج المعمول بها في الوزارات المختلفة من حيث مصادرها وبنيانها وبرمجتها، وإنه إذا أضيف إلى هذا عنصر الخصوصية التي تتميز بها كل وزارة وأولياتها واختلاف إجراءات التعامل فيها، فإن ذلك يؤدي إلى الإبطاء في عملية توحيدها الكترونيا وإلى صعوبة الدمج والتكامل فيما بينها.ومن ضمن الأمور التي أشار إليها المبحوثين أن البنية التحتية لسرية وأمن المعلومات في الوحدات الحكومية تحتاج إلى اهتمام وتعزيز حتى تكتسب الثقة المطلوبة.

<u>المعوقات المادية:</u>

يجمع المبحوثين على صعوبة وصول خدمات الحكومة الالكترونية لجميع المواطنين، بسب عدم توفر أو ضعف البنية التحتية للاتصالات، وفي مقدمتها خدمات الانترنت في بعض مناطق السلطنة. واختلف المبحوثين فيما يتعلق بكفاية الاعتمادات المالية المخصصة لمشروع الحكومة الالكترونية ، فبينما يرى حوالي (٤٠٪) منهم أنه لا يوجد معوقات مادية بسبب دعم وزارة الاقتصاد الوطني الكبير له، وأن الدعم المالي الحالي له كافي إلى حد كبير ومعقول ويتناسب مع المرحلة الحالية، فإن حوالي (٣٠٪) من المبحوثين يرون أن المخصصات المتوفرة للوزارات لدعم نظام الحكومة الالكترونية فيها تعد غير كافية.وأنه لا توجد مخصصات كافية لدعم استقطاب الكفاءات في هذا المجال مقارنة بما هو متوفر في القطاع الخاص.فعلى سبيل المثال فإن مشروع السجل الطبي يحتاج إلى اعتمادات ضخمة وإرادة سياسية لتطبيقه. وبينما يرى بعض المبحوثين أن تكلفة الاتصال والاشتراك بخدمة الانترنت مرتفعة بالنسبة للمواطن وقد تعيقه

من التعامل مع الحكومة الالكترونية، فإن البعض لا يراها كذلك مقارنة بما يخسره الفرد سابقا في المعاملات الورقية، ومن جهة، ومقارنة بتكلفة الاتصال في الدول المجاورة من جهة أخرى.

المعوقات التدريبية:

أشار حوالي (٤٠٪) من المبحوثين أنه لا توجد معوقات كبيرة في سبيل النهوض بالحكومة الالكترونية تتعلق بالتدريب لأنه موفر لجميع المواطنين وموظفي الخدمة المدنية بالمجان. وأشاروا إلى أن العائق الوحيد هو مشكلة تفريغ الموظفين من أعمالهم للتدريب، واستيعاب الأعداد الكبيرة من المواطنين الراغبين في التدريب. ويعزو بعض المبحوثبن عدم استمرار بعض الموظفين في التدريب إلى جملة من الأسباب. منها بعض الأمور الشخصية الخاصة بهذه الفئة، وتلهف البعض في الحصول على النتائج والمهارات بسرعة وقلة صبرهم على متطلبات التدريب، والملل الذي قد يصيب البعض منهم، والخشية من صعوبة التعامل مع الحاسب الآلي الذي يبرز في بداية التدريب، وسوء الفهم وعدم الاقتناع لدى البعض، والمشكلات المتعلقة بتوقيتات التدريب، وتعدد الارتباطات عندا لمتدربين، والإرهاق الذي يسببه التدريب الذي يسير جنبا إلى جنب مع ممارسة الموظفين لمهام عملهم، وقلة عدد الموظفين في القسم الواحد بالوزارات الذي يصعب عملية تفريغهم للتدريب، وضعف التنسيق في بعض الوحدات الحكومية فيما يتعلق بتفريغ موظفيها للتدريب.

المعوقات الاجتماعية والثقافية:

حوالي (٧٠٪) من المبحوثين لا يرون وجود معوقات اجتماعية وثقافية تقف حجر عثرة في سبيل تطبيق أنظمة الحكومة الالكترونية بالمعنى المعروف. وأستدل بعض هؤلاء بأن المثقفين العمانيين يستخدمون الانترنت ولهم مدونات معروفة . بينما قال (٢٠٪) بوجودها. وهؤلاء يشيرون إلى البطء في تقبل الجديد من بعض أفراد المجتمع وبخاصة الفئات الأقل تعليما ودخلا، فكل جديد يحتاج إلى وقت للتأقلم معه من قبل الجميع. وأن مستوى التعليم وقلة الوعي يساعدان على ضعف تقبل فكرة التغيير والتجديد أصلا. وأن التعود على روتين معين لفترات زمنية طويلة يصعب عملية تغييره. كذلك فإن بعض المواطنين لا يساعدهم دخلهم على تلبية حاجاتهم من الاتصال والاستفادة من الثورة الرقمية والحكومة الالكترونية بالصورة المطلوبة. كما أشير إلى الفروق بين الأجيال كمعوق، ومثال ذلك ما يلاحظ من تخوف مبالغ فيه أحيانا من

بعض أولياء الأمور من تزويد أبنائهم بأجهزة الحاسوب وخدمة الانترنت، وذلك خوفا عليهم من إساءة استخدامها، وبخاصة في الأمور التي تنافى مع العادات والتقاليد والتوجيهات الإسلامية، مما يؤخر تواصل هؤلاء الأبناء مع المستجدات في عالم تقنية المعلومات.ويرى بعض المبحوثين أن هذا التخوف لا مبرر له فهو يسير في عكس تيار التطور المعاصر والمستقبلي، من جهة، فإن الطفل لديه مصادر متعددة اليوم للحصول على ما يميل إليه من معرفة جيدة كانت أم سيئة، فهناك مقاهي الانترنت والفضائيات والأصدقاء وغيرها، من جهة ثانية، وأنه يتوفر حاليا إجراءات وبرامج يمكنها مساعدة الأهل على ضبط سلوك أبنائهم في هذا الصدد من جهة ثالثة.

المعوقات السياسية:

جميع المبحوثين لا يرون وجود معوقات سياسية لمشروع الحكومة الالكترونية بالسلطنة بسبب الدعم اللامحدود الذي يلقاه من قبل الحكومة ومتخذي القرار في الدولة. وكان البعض قد أشار إلى بعض البطء الذي يواجه تطبيقه في بعض الوزارات.

سابعا :مستقبل الثورة الرقمية من وجهة نظر المسئولين:-

يوجد إجماع من المبحوثين على أن السلطنة قطعت شوطا كبيرا في مجال الاستفادة من الثورة الرقمية بفضل الدعم الحكومي، وأن مستقبل الحكومة الالكترونية واعد ومشرق. وذكروا بعض مبررات هذا التفاؤل مثل دعم صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم للمشروع، وما لمسوه من ردود أفعال المواطنين الإيجابية تجاهه، وتفاعلهم معه، والسرعة التي تسير بها الوزارات الخدمية في تحويل خدماتها إلى النمط الالكتروني، وقيام الهيئة العامة لتقنية المعلومات بإضافة خدمات جديدة يوما بعد يوم، والتطوير الجاري في الشبكة الحكومية لتضم أكثر من ٢٠٠ موقع خدمي، (البوابة الحكومية للخدمات الموحدة)، و قرب الانتهاء من تجهيز مركز البيانات الوطني، وقرب جاهزية مركز أمن المعلومات والسلامة المعلوماتية، ومطالبات العديد من المواطنين والموظفين بتحويل معاملات وزارة الإسكان إلى النمط الالكتروني، وسهولة الوصول إلى الخدمات عن طريق الهاتف النقال والرسائل القصيرة ، ومجانية الخدمة والتدريب. وكمثال عددي ذكر ارتفاع عدد المعاملات الالكترونية عبر بوابة الدفع الالكتروني من (٢٨٠) معاملة في تاريخ ٣٠-٨-٢٠٠٨م ، إلى متوسط يبلغ حوالي (٤.٥) ألف معاملة في الشهر .مؤشرات إيجابية أخرى لمستقبل الثورة الرقمية في السلطنة أشار إليها المبحوثين في هذا

السياق، منها أن تجربة البنوك التجارية بالسلطنة في التعاملات الالكترونية خلال الفترة المنصرمة كانت طويلة وثرية، وخطت خطوات جيدة، وتوفر لها مستويات مرتفعة من الأمان والسرية والخصوصية وهذا الأمر يدعم التوجه الحالي للحكومة ويعطي ثقة واطمئنان أكبر لمختلف الأطراف المعنية بمشروع الحكومة الالكترونية، فنجاح تجربة البنوك المشار إليها يحسب لصالح تعزيز هذا المشروع، كذلك يوجد توقع لأن تقدم جميع البنوك مستقبلا خدمات المحفظة الالكترونية التي ستتوفر من خلال البطاقة المدنية والتي ستشتمل على خدمات أخرى كذلك. من المؤشرات الأخرى التي تم التطرق إليها أيضا ازدياد عدد الشركات المقدمة لخدمات الاتصال، ومشروع حاسب لكل منزل ، وتوفر خدمة الانترنت السريع وانتشارها. وتوقع بعض المبحوثين أنه خلال الخمس سنوات القادمة سيتحقق الكثير في هذا المجال. وأشار بعضهم إلى أن الجيل الحالي من الطلاب والطالبات أصبحوا متعلمين ومثقفين تقنيا، وأن الفجوة الرقمية في سبيلها للتلاشي، وأنه يوجد الآن في كل بيت فرد على الأقل يعرف الحاسوب.ويربط أحدهم المستقبل الجيد لنظام الحكومة الالكترونية بتوفر قرار سياسي موازي للسابق يدعم الإسراع في التفعيل.

<u>ثامناً:آراء ومقترحات المسئول حول تطوير العمل من خلال الحكومة الالكترونية:-</u>

يرى بعض المبحوثين وجوب توفر هيئة مستقلة للحكومة الالكترونية، تكون مخولة بسلطات واسعة يناط بها الإشراف على جميع المجالات الإدارية والمالية الخاصة بمشروع الحكومة الالكترونية، وأن تعطى سلطات واسعة بحيث تكون قادرة على فرض شروطها ومواصفاتها الخاصة. علما بأن الهيئة العامة لتقنية المعلومات الحالية لا تتمتع بالكثير من هذه المزايا، كما يرى البعض أن تمارس الهيئة الحالية ثقلا أكبر في ربط الجسور بينها وبين الوزارات وبين الوزارات وبعضها البعض، وأن تقدم استشاراتها للمشاريع الجديدة للوزارات بغرض التأكد من توافر المواصفات الفنية العالمية فيها، وأن تعمل على توحيد أنظمة التشغيل في جميع الوحدات الحكومية، وتحل إشكاليات التوافقية في الأنظمة والبرامج المعمول بها حاليا في الوزارات المختلفة، وأنه من الضروري وجود تناغم في الرؤية والوسائل المتصلة بالحكومة الالكترونية لدى جميع المسئولين بالوزارات الخدمية المختلفة. ويرى البعض أنه لا ينبغي النظر إلى هيئة تقنية المعلومات بمعزل عن الحكومة ،فمهامها تتصل بوضع تصوراتها لمشاريع البنية الأساسية كالشبكات والأمان والتشريعات، أما الخدمات ذاتها فهي مناطة بالوزارات المعنية بها.ومن جهة

أخرى يرى البعض أن تقوم كل وزارة بتشجيع مستخدميها واستعجالهم لمواكبة التطور في هذا المجال. وان يعمل على تكامل كل الخدمات المقدمة من خلال نظام الحكومة الالكترونية.وان يتم توفير أجهزة حاسوب في الأماكن العامة بالمدن والمراكز والتجمعات مثل الحدائق العامة وغيرها.وفي السياق ذاته دعا المبحوثين إلى توفير كادر وطني مؤهل في تقنية المعلومات المرتبطة بالحكومة الالكترونية عن طريق الابتعاث للخارج، وتطوير المواد الدراسية بكليات التقنية بالسلطنة، وفقا للتطور الحاصل عالميا في المجال، وعن طريق ربط البرامج والخدمات المتعلقة بالحكومة الالكترونية بالمقررات الدراسية في مؤسسات التعليم العالي بالسلطنة، وربط الأعداد الكبيرة من الخرجين بالبرامج ذات الصلة بالحكومة الالكترونية، وتوفير مخصصات لدعم استقطاب الكفاءات الوطنية في هذا المجال، و تطوير شبكة الاتصالات الحالية، وتخفيض كلفة الاتصال (وبخاصة الانترنت السريع)، وتوصيل خدمة الانترنت اللاسلكي إلى جميع المناطق ، وتوفير أجهزة الحاسوب لغير القادرين على شرائها من المواطنين. وأن تنفذ مشاريع اتصالات خاصة بالمناطق التي لا تصل لها الخدمة بالطريقة العادية.كما ينصح بعض المبحوثين أن تتدخل الهيئة العامة لتقنية المعلومات بثقل أكبر لدعم الوحدات الحكومية، والتأكيد على الرؤية الواضحة لدى جميع المعنيين، وتوفير الإعتمادات المالية المناسبة للوحدات الحكومية، وأن تتحول الخدمات المقدمة من مواقع الوزارات إلى النمط الرقمي الفعلي وليست مجرد مصدر للمعلومات حول شروط ومتطلبات إجراء المعاملات كما هو الحال الآن. ويدعو بعض المبحوثين إلى أن تسرع الهيئة من عملياتها، وأن تعمل على دعم الوزارات ماليا في هذا الإطار، وأن تكون هناك رؤية واضحة ومشتركة لدى جميع الجهات التشريعية والتنفيذية في عملية التغيير، وأن تعطى للوزارات ما يحقق لها الكيان الشخصي والقدرة على المبادرة في مختلف المجالات وأن تذلل العقبات الإدارية والمالية المتوقعة في سبيل تحقيقها لطموحاتها في هذا المجال .

في مجال التوعية يرى المبحوثين أن تتضمن برامج توعية وتدريب المواطنين ، بخاصة أولياء الأمور، الموضوعات التي تمكنهم من ضبط سلوك أبنائهم من إساءة استخدام أجهزة وخدمات تقنية المعلومات في البيت مثل، دور الآباء في التثقيف والتوعية للأبناء حول المسموح والمحظور بتصفحه، وتعريفهم بالإيجابيات والسلبيات ذات الصلة، وربط خدمة الانترنت بالمواقع

التي تقدم خدمات تعليمية وثقافية مفيدة للأبناء، وطرق حضر المواقع غير المرغوب فيها، وإبعاد الأجهزة عن غرف النوم وإلزام الأبناء باستخدامها في الصالة مثلا، والمراقبة المستمرة من بعيد لسلوك الأبناء، والتدخل عند الضرورة فقط، واستخدام برامج تتبع المواقع التي يتم زياراتها كنوع من المراقبة الوالدية.كما يدعو بعض المبحوثين إلى وصول التوعية بهيئة تقنية المعلومات إلى كل بيت. ويقترح بعضهم أن يكون نشر الوعي بين المواطنين عن طريق زرع الثقة فيهم في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، وتوفير الاطمئنان والأمان لهم في هذا الجانب. ويقترح بعض المبحوثين أنه من الضروري التأكيد على مدى فهم المجتمع ووعيه لإنجاح هذا المشروع. وأنه لزيادة التقبل لدى المواطن والمسئول ينبغي إعلامهم بكيفية إدارة مشروعات الحكومة الالكترونية، والتأكيد على حفظ الحقوق والأمن في التعاملات المالية، والتوعية بوجود قانون يحمي حقوق المتعاملين وسرية المعلومات وخصوصيات الأفراد. كما يقترح البعض عرض برنامج تلفزيونية مكثفة تتناول الموضوع، وتوفير أدلة استخدام متيسر الوصول إليها.

في مجالي التعليم والتدريب يرى بعض المبحوثين أنه من الأفضل أن يبدأ التدريب على مهارات الحاسوب والاتصالات الرقمية من مرحلة رياض الأطفال والصفوف التمهيدية صعودا إلى الصفوف العليا في التعليم العام والأساسي. وأن يستخدم في عملية تدريس الأبناء طرق التقنية الحديثة بدءا من الصف الأول الأساسي مثل تقنيات الصف التفاعلي أو الافتراضي والسبورة الافتراضية. والعمل على تعزيز البرامج التدريسية الحالية في مدارس التعليم الأساسي في مجال الحاسب. ويرى البعض أن تقديم شهادات وحوافز مالية للذين ينهون الدورات التدريبية، وتوفير الدعم لمشروع حاسب في كل بيت، وربط الترقيات بشهادات التدريب على مهارات التعامل مع الحاسوب والانترنت والحكومة الالكترونية ستساعد كثيرا على تسريع تطبيق المشروع. كما يدعو البعض إلى قيام الهيئة المعنية بالمشروع باستثمار المبالغ المرصودة لها وأن لا تنتظر كل شيء مجاني من الوزارات الأخرى ، حتى لا يكون دور التوعية والتدريب محدود. وأنه نبغي على كل مؤسسة من خلال إدارات تنمية الموارد البشرية بها أن تضع خطط تدريب لكل موظفيها، وأن تربط الترقيات وتقرير الأداء الوظيفي السنوي للموظف بالتدريب على الحكومة الالكتروني .

يدعو بعض المبحوثين إلى ضرورة أن يبادر المواطن من تلقاء نفسه إلى التعرف على الخدمات الجديدة، وأن يتقبلها ويجربها و يتعامل معها ، ولا ينتظر حتى تصل الحكومة إليه.

كما يدعون إلى أهمية العمل على تحسين دخل المواطن حتى يتمكن من مجاراة متطلبات التعامل مع الحكومة الالكترونية. وهناك من يرى تعزيز مكاتب تقديم الخدمات كمرحلة انتقالية حتى يتمكن المواطن من إجراء التعاملات الالكترونية بنفسه. وبينما يفضل بعض المبحوثين إلزام المواطنين على التعامل الالكتروني، مثلما حدث في نظام القبول الموحد وتخليص معاملات الشرطة، يرى البعض الآخر أن التطبيق الشامل سيجبر المواطن على التدريب. وهناك من يرى أنه في هذه المرحلة الانتقالية يمكن تشجيع أكشاك تخليص المعاملات الكترونيا تسهيلا للمواطنين، وأن الإلزام في التعامل مع الحكومة الالكترونية وبخاصة دفع الرسوم يمكن تطبيقه في بعض المجالات، وليس كلها دفعة واحدة، وذلك بغرض زرع في الثقة في المواطن بصورة تدرجية في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة. ويساعد في ذلك توفير درجات عالية من الأمان في هذه التعاملات وسمعتها الجيدة في المجتمع، وأن الإجبار في هذه الجانب لن يكون مثمرا ، حيث أن القناعة الداخلية لدى الفرد هي الأمر المهم هنا، والوصول إلى إرضاء المواطن غاية كبيرة وليست بالأمر الهين وقد تلعب الحوافز أدوارا دافعية في هذا المجال. كما يدعو البعض إلى توفير تنافس بين شركات الاتصال لتخفيض الأسعار وبالتالي تتلاشى أعذار المواطن الخاصة بالتكلفة، كما يدعو إلى دعم تقنيات الموبايل والاتصالات اللاسلكية.

ج- النتائج العامة للدراسة الميدانية:-

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التأثيرات الاجتماعية التي أحدثتها الثورة الرقمية في البيئة الاجتماعية للمجتمع العماني، وعلى الأنماط المختلفة للبيئات الاجتماعية في ظل هذه الثورة، وعما يتوقع أن تحدثه من تغييرات في مكونات وآليات البيئة الاجتماعية للمجتمع العماني في المستقبل نتيجة لتعاظمها وتطور إمكاناتها. والتساؤل الرئيسي الذي سعت الدراسة للإجابة عليه هو ما الآثار الاجتماعية للثورة الرقمية على واقع التنمية في سلطنة عمان ؟ وفيما يلي عرض للنتائج العامة التي توصلت إليها الدراسة:-

- كشفت الدراسة عن وجود اتجاه واضح لدى المواطنين والمسئولين يشير إلى قناعتهم بأن الأدوار التي تلعبها تطبيقات الثورة الرقمية قد ساعدت إلى حد كبير في إحداث تنمية حقيقة في المجتمع العماني. ويتضح ذلك من خلال تصريح (٤٨.٤٪) من المواطنين المبحوثين

باستفادتهم من مشروع الحكومة الالكترونية، و(٧٨.٢٪) بإيجابية التعامل من خلاله. ومن هذه الإيجابيات، على سبيل المثال لا الحصر، **ما لمسه المواطن من السرعة ,الدقة والسهولة والشفافية في انجاز المهام والمعاملات الحكومية، وتوفيرها لوقته وجهده وماله، و تحقيق العدالة والمساواة بين المواطنين وغيرها.**

- وقد أشارت عينة المسؤولين (٨٠٪) إلى أن تقبل المواطنين لمفهوم الحكومة الالكترونية في السلطنة كان كبيرا. وهؤلاء اعتمدوا على بعض المشاهدات من أرض الواقع مثل ردود أفعال الناس خلال استطلاع آرائهم في المهرجانات، والإقبال الكبير على استخدام التعاملات الالكترونية كالقبول الموحد مثلا وتعاملات الدفع الالكتروني في مراكز الشرطة وغيرها.
- وأكد بعضهم على وجود علاقة طردية بين الوعي والتقبل، وأن بعض المواطنين لا يزال لديهم تخوف من فكرة التعامل الالكتروني في إنجاز المعاملات الحكومية. كذلك أكد المسئولين على أن الخدمات الالكترونية التي تقدمها الوزارات مثل وزارة التربية والتعليم، والتعليم العالي والتنمية الاجتماعية، والإسكان وشرطة عمان السلطانية وغيرها كان لها تأثيرات إيجابية كبيرة على مسار التنمية الشاملة في السلطنة على المدى القصير والمدى البعيد. وذكروا على سبيل المثال الإيجابيات المتعلقة بسرعة تنفيذ المشروعات الحكومية وسهولة متابعتها، وتحسين عملية اتخاذ القرار في العديد من مشروعات التنمية المستدامة بالسلطنة. وذكروا أيضا الإيجابيات المتعلقة بالنمو الاجتماعي والاقتصادي على الصعيدين الشخصي(الفردي) والتنموي (المجتمعي). **مؤكدين على أن العائد الاقتصادي والاجتماعي والتنموي للثورة الرقمية كان كبيرا.**
- ويتضح من نتائج الدراسة أن لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية دور في دفع عملية التنمية المستدامة في المجتمع العماني. ويمكن تلمس ذلك من خلال رؤية المواطن والمسئولين لبعض آثارها الاجتماعية والاقتصادية في بعض مجالات التنمية كالتعليم، والصحة، وخدمات تخليص المعاملات ودفع الرسوم وغيرها.
- وفي ضوء قاعدة أن تحقيق الرفاهية للمواطن وتسهيل وصول الخدمات إليه يعد من أبرز أهداف التنمية المستدامة لأي حكومة وفي جميع المجتمعات، باعتبار أن العنصر البشري هو هدف مشروعات التنمية ووسيلتها ، فإن الدراسة الحالية تكشف أن المواطن يشعر بأن مشروع الحكومة الالكترونية قد ساعده في العديد من مجالات التنمية، ومنها على سبيل

المثال، خدمات القبول الموحد في مجال التعليم العالي، وبوابة سلطنة عمان التعليمية في مجال التعليم الأساسي وما بعد الأساسي، وبوابة الدفع الالكتروني في مجال التعاملات الاقتصادية والمالية، ودفع رسوم الخدمات ودفع الفواتير وغيرها. وبالنسبة للآثار الاجتماعية المتعلقة بتأثير الثورة الرقمية على العادات والتقاليد والعلاقات الأسرية وغيرها من الآثار الاجتماعية فإن الدراسة لم تكشف في استجابات المواطنين وجود تصادم أو فجوة ذات اعتبار بين استخدام الثورة الرقمية بعامة والتعامل مشروع الحكومية الالكترونية بخاصة، وبين خصوصية المجتمع العماني الثقافية والعلاقات الإنسانية بين أفراده، ونرى أن الأمر يحتاج إلى مزيد من الدراسة.

- ووفقا لوجهة نظر المسئولين فإن هناك علاقة إيجابية طردية بين التطور الحاصل في العديد من مجالات التنمية المجتمعية كالتعليم والصحة والاقتصاد وبين استخدام تقنية المعلومات والاتصال في السلطنة بعامة، ومن خلال مشروع الحكومة الالكترونية بخاصة. وعلى سبيل المثال فإنهم ينظرون لبوابة سلطنة عمان التعليمية التابعة لوزارة التربية والتعليم والمنتدى التربوي الخاص بها كانجاز وطني ، نظرا لما تقدمه من خدمات لجميع الأطراف المعنية بالعملية التربوية والتعليمية في مراحل التعليم العام. كذلك إشارتهم لخدمات مركز القبول الموحد، ونظام "البلاك بورد" المطبق بكليات العلوم التطبيقية التابعين لوزارة التعليم العالي، وخدمات التعليم الالكتروني التي تقدمها كليات التقنية، كأدلة على العلاقة الإيجابية بين الثورة الرقمية ومجالات التنمية الاجتماعية في مجال التعليم بمستوييه العام والعالي.
- وفي مجال الخدمات الصحية يشير المسئولون إلى برنامج "شفاء" الالكتروني ومشروع السجل الطبي الالكتروني الموحد لتوضيح دور الثورة الرقمية في مجال تطوير وتحسين الرعاية الصحية بالسلطنة.
- وقد ظهرت التقنية الرقمية المستخدمة في مجال التوظيف بجهاز الخدمة المدنية وقد عمل على تغيير جذري في توظيف المواطنين في كافة الوزارات والهيئات الحكومية والذي كان له الأثر الواضح في توفير الجهد وتقليل المسافات بين المحافظات والمناطق وأماكن شغر الوظائف.
- كما قدموا مؤشرات على التنمية في مجال الاقتصاد والبنوك والتعاملات المالية، وبخاصة دور بوابة الدفع الالكتروني التابعة لهيئة تقنية المعلومات، والتي تعمل كوسيط بين المواطن

والمؤسسات المالية لتسهيل دفع رسوم المعاملات الحكومية، وكذلك مشروع المحفظة الالكترونية المربوط بالبطاقة المدنية للمواطن.

- وقد كشفت الدراسة أيضا عن توفر مستوى وعي جيد ومتنامي لدى القيادات بالمؤسسات الحكومية بإمكانية إحداث تنمية حقيقية في المجتمع العماني من خلال تفعيل التكنولوجيا الحديث ومعطيات الثورة الرقمية. وهم يعولون كثيرا على قدرة هذه التكنولوجيا ومشروع الحكومة الالكترونية على المساهمة في تحقيق رغبات المجتمع وتطلعاته وتنمية موارده المحلية، بما ينعكس إيجابيا على تحقيق أهداف وغايات التنمية المستدامة، وتحقيق الاستقرار السياسي في المجتمع العماني. ويظهر هذا التوجه لدى المسؤولين ذلك من خلال اتفاقهم على منطلقات ومبررات قيام مشروع الحكومة الالكترونية وفي مقدمتها الرغبة السامية بتأسيس مجتمع معرفي في عمان والأخذ بالتقنية الرقمية كوسيلة للوصول إلى المعرفة، والرغبة في مواكبة التسارع و التطور و التقدم العلمي والتقني العالمي في مختلف المجالات بعامة وفي زيادة التفاعل مع متطلبات الجمهور من الخدمات الحكومية وزيادة إنتاجيتها ورفع كفاءتها بخاصة، ووفق الرؤية المستقبلية للاقتصاد الوطني للسلطنة حتى عام ٢٠٢٠م. واعتباره أداة إدارية لتطبيق الجودة في إدارة الحكومة والوزارات الحكومية التي تتعامل مع المواطن.
- أظهرت نتائج الدراسة أيضا أن الهياكل التنظيمية للحكومة الإلكترونية الحالية تسعى سعيا حثيثا لإحداث التنمية في المجتمع العماني، وأن خبراتها ومخططاتها تنبع من الواقع الفعلي لهذا المجتمع. ويستدل على ذلك من خلال المستوى المرتفع للترحيب والتقبل الذي أبداه المبحوثين من المسئولين لمشروع الحكومة الالكترونية في السلطنة. ومن خلال ما لاحظوه من اهتمام كبار المسئولين في الوزارات الحكومية بالمشروع، وما يقدمونه من دعم مالي لإنجاحه، وبما لمسوه من تسابق الوزارات (دون استثناء) في تطوير البنية التحتية للاتصال فيها، وتزويد إداراتها وأقسامها بتقنيات الاتصال الحديثة، وتحويل معاملاتها الورقية إلى النمط الالكتروني تدريجيا، وإنشاء مواقعها الإلكترونية الخاصة. ولكنهم ذكروا أيضا وجود بعض المعوقات ذات الصلة في هذا الجانب.
- إن النتائج الخاصة بالرؤية المستقبلية لدى المسئولين كشفت عن اتجاهات إيجابية عديدة تدعم التوجه نحو توظيف معطيات الثورة الرقمية في مجالات التنمية الشاملة المستدامة من

خلال خبرات ومخططات مبنية على واقع المجتمع العماني واحتياجاته الفعلية. فتوجد إشارات إلى أن الوزارات الخدمية تبني خططها في تفعيل التعاملات الالكترونية وفقا لحاجات المواطنين المتعاملين معها، وتطور من خدماتها في ضوء دراسة ردود أفعال المواطنين، وأنها تتجاوب بسرعة مع متطلبات مشروع الحكومة الالكترونية. كما أشير إلى التطوير الجاري في الشبكة الحكومية لتضم أكثر من ٢٠٠ موقع خدمي، والتجارب الطويلة والثرية البنوك التجارية بالسلطنة في التعاملات الالكترونية خلال الفترة المنصرمة، وتوسيع نطاق التعامل مع خدمات المحفظة الالكترونية المربوطة بالبطاقة المدنية، وازدياد عدد الشركات المقدمة لخدمات الاتصال.

- فيما يتعلق بتوعية المواطنين والموظفين وتدريبهم، وبناء القدرات الوطنية القادرة على تحقيق متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية كشفت الدراسة عن وجود مجموعة من البرامج الخاصة بالتوعية والتدريب، وعن وعي واضح تجاه موضوع توفير الكوادر العمانية في هذا المشروع. وقد أظهر المواطنون المبحوثين وعيا كبيرا لموضوع التثقيف والتوعية بالخدمات التي يقدمها مشروع الحكومة الالكترونية، وتدريس مفاهيمها بدءا من مرحلة التعليم الأساسي. وصرح المسئولين بأن برامج التوعية والتدريب في مجال الحكومية الالكترونية اتخذت أشكال متنوعة ومختلفة. فهناك البرنامج التدريبي الشامل(IC٣) الموجه لتدريب كافة شرائح موظفي الخدمة المدنية على المتطلبات والمهارات والمبادئ الأساسية للحاسوب وتقنية المعلومات والتعامل مع الحكومة الالكترونية.
- وكذلك مراكز المجتمع المعرفي الموجهة نحو تأهيل المواطنين على المبادئ الأساسية للتعامل الرقمي، وتوعيتهم بفوائد خدمات الحكومة الالكترونية. وحضور هيئة تقنية المعلومات في المناسبات والمهرجانات المحلية وقيامها بجهود التوعية والتدريب فيه، وقيامها بعقد دورات تدريبية وورش عمل على مدار العام.
- وأضيف إلى تلك المؤشرات جهود كليات التقنية في إلزام طلابها على الحصول على الرخصة الدولية في تقنية المعلومات. وأشير إلى أن الهيئة والوزارات الأخرى حاولت الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المجتمع العماني من خلال وسائل وطرق مختلفة منها الندوات المفتوحة، وعقد جلسات مع المواطنين، وتوجيه الدعوات لهم، ومن خلال الزيارات الميدانية، وتوجيه الاهتمام لطلاب المدارس، وتوجيه التوعية لمن لم يكن لهم حظ في التعليم، واستثمار

المهرجانات والفعاليات العامة والندوات والمؤتمرات في التوعية، وعمل المعارض، وإصدار الكتيبات والنشرات، وعمل المسابقات.

- وذكر بعضهم استخدام كافة وسائل الإعلام المحلية المتاحة (المقروءة والمسموعة والمرئية، التقليدية مها والحديثة) في التوعية بالحكومة الالكترونية. ومن الفعاليات الموجهة لبناء القدرات الوطنية أشير إلى التدريب في مؤسسات مرموقة مثل شركة ميكروسوفت.
- أما فيما يتعلق بالصعوبات والمعوقات التي تواجه دور الحكومة الإلكترونية في تنمية المجتمع المحلي بالسلطنة من وجهة نطر المواطن تكمن في قلة خبرة المواطن في التعامل من الكمبيوتر،وغموض أو عدم كفاية الإرشادات التي ينبغي إتباعها في إجراء المهام، وارتفاع نسبة الأمية والأمية الثقافية، وعدم امتلاك أو توفر الكم المناسب من الأجهزة، وافتقاد المواطن إلى الثقة في التعاملات الإلكترونية، وعدم وجود برامج تدريبية موجهة لزيادة وعي المواطنين بالمشروع ، وارتفاع كلفة الاشتراك بخدمة الانترنت السريع، وتعقيد بعض البرامج المستخدمة في نظام الحكومة الالكترونية، والخوف من إطلاع غير المصرح لهم على المعلومات الشخصية للمستفيدين من مشروع الحكومة الالكترونية، وعدم كفاية البنية التحتية لشبكات الاتصال في السلطنة، والفجوة الحاصلة في توفير خدمات مشروع الحكومة الالكترونية بين المناطق الحضرية والمناطق الريفية، والخشية من ارتفاع نسبة البطالة.
- أما من وجهة نظر المسئول فإن أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه دور الحكومة الإلكترونية في تنمية المجتمع المحلي بالسلطنة فتتمثل في الأمية الرقمية لدى شريحة لا بأس بها من أبناء المجتمع العماني، والحساسية تجاه تطبيق التكنولوجيا الجديدة وعدم الثقة بها لدى بعض المسئولين والمواطنين، ووجود تفاوت في مدى وعي الموظفين بالتعاملات الالكترونية، وإلى عدم تفهم بعض الجهات للموضوع بالشكل المطلوب، وقلة عدد الكوادر الوطنية المؤهلة في مجال تقنية المعلومات ومشاريع الحكومة الالكترونية وسيادة الروتين في بعض الوحدات الحكومية، وطبيعة الهيكل التنظيمي الإداري الحالي في بعض الوحدات الحكومية الخدمية، والتداخل الحاصل بين الخدمات التي تقدمها الوزارات المختلفة والروتين السائد في بعضها. وكذلك تمت الإشارة إلى نقص التأهيل والتدريب لدى المواطنين، وعدم تمكن الموظفين من اللغة الإنجليزية، ووجود تسرب للكفاءات إلى القطاع الخاص، وعدم كفاية الكادر العماني المتخصص فنيا حاليا الذي يجعل من الحاجة إلى الخبرات الوافدة

مستمرة. وضعف البنية التحتية لسرية وأمن المعلومات في الوحدات الحكومية، وعدم توفر أو ضعف البنية التحتية للاتصالات، وفي مقدمتها خدمات الانترنت في بعض مناطق السلطنة.

- وهناك خلاف بين المسئولين فيما يتعلق بكفاية الاعتمادات المالية المخصصة لدعم مشروع الحكومة الالكترونية. وذكروا أيضا مشكلة تفريغ الموظفين من أعمالهم للتدريب، وتسرب بعضهم من الدورات التدريبية، وصعوبة استيعاب الأعداد الكبيرة من المواطنين الراغبين في التدريب.
- اتضح من خلال نتائج هذه الدراسة أن المساحة التي تحتلها التكنولوجيا الحديثة متمثلة في تكنولوجيا المعلومات في مجال التنمية في سلطنة عمان تعد قفزة كبيرة نسبيا في ظل الظروف الراهنة والعمر الزمني القصير لتطبيق هذا النوع من التكنولوجيا، وكذلك مقارنة ببعض الدول العربية. فعلى مستوى المواطن العادي توضح النتائج وجود أعداد كبيرة من المواطنين الذي يمتلكون حواسيب (٨٢.٢٪ من العينة)، كما بلغت نسبة المستخدمين له (٩٤.٢٪)، ونسبة (٩٠٪) يستخدمون الانترنت والبريد الالكتروني، ونسبة (٥٦.٩٪) لديهم اشتراك في خدمة الانترنت،. كما تضيف الإحصائيات المتعلقة بعدد ساعات الاستخدام الأسبوعي للانترنت، وتعامل المواطن مع مشروع الحكومة الالكترونية، واستفادته من مؤشرات أخرى في هذا الصدد.
- وقد سبق الإشارة إلى تنامي الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية يوما بعد يوما لتغطي في كل مرة مساحة أكبر من الخدمات وقطاعا أكبر من المواطنين. ويمكن القول أن نتائج هذه الدراسة كشفت عن اطراد في تفاعل المجتمع العماني مع مشروع الحكومة الالكترونية وتقبل له، وأن هذا المجتمع استطاع فعلا أن يتأقلم وبسرعة مع معطيات الثورة الرقمية ومنجزات التكنولوجيا المعلوماتية على الصعيدين الفردي والجماعي.
- يوجد الكثير مما ينبغي عمله لتحقيق متطلبات التمكين لدفع فعاليات تكنولوجيا المعلومات في السلطنة. في مقدمتها إتاحة مساحة كافية من الحرية للمواطن في التعامل، وحماية خصوصيته الشخصية في استخدامه لشبكة المعلومات(الانترنت). ويمكن اعتبار ذلك نقطة فاصلة في إقبال المواطنين على التعامل الواسع مشروع الحكومة الالكترونية. ومن وجهة نظر المواطن فإن أبرز متطلبات التمكين تتمثل في وفير التوعية الشاملة في كافة وسائل الإعلام، وتوصيل الانترنت السريع لكافة المواطنين في كافة أرجاء السلطنة، وتفعيل الدورات

تدريبية مجانية للراغبين من المواطنين في مجال تقنية المعلومات والحكومة الالكترونية. وبنسبة أقل، وتوفير أجهزة الحاسوب لغير القادرين على شرائها، والاهتمام بالتوعية الثقافية للمرأة الريفية في مجال تقنية المعلومات. كما ذكر المواطنون بعض الخدمات التي يرون توفرها ضمن مشروع الحكومة الالكترونية ذكرت في ثنايا هذه الدراسة.

- ومن وجهة نظر المسئول فإن متطلبات التمكين تتمثل في تخصيص هيئة مستقلة للحكومة الالكترونية ذات سلطات واسعة، وتناغم في الرؤية والوسائل المتصلة بالحكومة الالكترونية لدى جميع الجهات التشريعية والتنفيذية المعنية، وأن تعطى للوزارات استقلالية أكبر، والمسارعة في إعداد الكادر الوطني، وتطوير شبكة الاتصالات الحالية، وتخفيض كلفة الاتصال (وبخاصة الانترنت السريع)، وتوصيل خدمة الانترنت اللاسلكي إلى جميع المناطق، وتوفير أجهزة الحاسوب للمواطنين، وتطوير برامج التوعية والتدريب للموظفين والمواطنين.

خامساً: توصيات الدراسة

- تطوير هيئة تقنية المعلومات لتساهم بشكل أكبر في ربط الجسور بينها وبين الوزارات وبين الأخيرة وبعضها البعض. وأن يعمل على توحيد أنظمة التشغيل وحل إشكاليات التوافقية في الأنظمة والبرامج في جميع الوحدات الحكومية. وعلى إحداث تناغم في الرؤية والوسائل المتصلة بمشروع الحكومة الالكترونية لدى جميع الجهات التشريعية والتنفيذية المعنية. وأن تعطى للوزارات استقلالية أكبر في تنفيذ متطلبات المشروع الخاص بها، وأن تذلل العقبات الإدارية والمالية ذات الصلة التي قد تعترضها. والعمل على رفع مستوى الوعي لدى المسئولين تجاه التسريع نحو تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجوانب المتعلقة بوزاراتهم. وأن من المهم أن يكون هناك رؤية موحدة لدى المعنيين بمشروع الحكومة الالكترونية فيما يتعلق بالموضوعات التالية:
    - أهمية مشروع الحكومة الالكترونية والحاجة إليه ومتطلباته البشرية والمادية.
    - إلزامية التدريب لجميع شرائح المجتمع، وتحديد الفئات التي يمكن توجيه التدريب إليها كأولوية.

- الحوافز المادية أنواعها ودورها في تشجيع جمهور مشروع الحكومة الالكترونية على التفاعل معه.
- قضية تفريغ الموظفين من أعمالهم للتدريب على مشروع الحكومة الالكترونية.
- مدى ملائمة الهياكل التنظيمية والإدارية الحالية في الوحدات الحكومية لمشروع الحكومة الالكترونية.

- على الجهات المعنية بمشروع الحكومة الالكترونية عمل كل ما من شأنه تعزيز الاستعدادات والإمكانات الحالية التي يمتلكها المواطنين في التفاعل مع متطلبات الثورة الرقمية وتطبيقاتها، والتي كشفت عنها هذه الدراسة، وذلك من خلال تطوير البنية التحتية لشبكات الاتصالات الحالية، وتخفيض كلفة الاتصال (وبخاصة الانترنت السريع)، وتوصيل خدمة الانترنت إلى جميع مناطق السلطنة سلكيا ولا سلكيا، ورفع نسبة من يمتلكون حواسيب شخصية واشتراكات في خدمة الانترنت السريع من المواطنين، مع العناية بذوي الدخول المحدودة في هذا الشأن. وأن تنفذ مشاريع اتصالات خاصة بالمناطق التي لا تصل لها الخدمة بالطريقة العادية. والعمل على توفير طرفيات وأجهزة حاسوب في الأماكن العامة بالمدن والمراكز والتجمعات مثل الحدائق العامة وغيرها.
- إعداد كادر وطني مؤهل في تقنية المعلومات المرتبطة بمشروع الحكومة الالكترونية في الوزارات والهيئات الحكومية، عن طريق الابتعاث للخارج، وتطوير المواد الدراسية بكليات التقنية بالسلطنة، و ربط البرامج والخدمات المتعلقة بالمشروع بالمقررات الدراسية في مؤسسات التعليم العالي بالسلطنة، وربط الأعداد الكبيرة من خرجي تخصص تقنية المعلومات بالبرامج ذات الصلة بالمشروع، وتوفير مخصصات لدعم استقطاب الكفاءات الفنية الوطنية في هذا المجال، وضمان عدم تسربها إلى القطاع الخاص.
- تضمين برامج التوعية بالموضوعات التي تعمل على ضبط سلوك الأبناء في استخدام الانترنت، وتزرع الثقة لدى المواطن وتوفر له الاطمئنان، وتعرفهم بكيفية إدارة مشروع الحكومة الالكترونية (الشفافية)، وتؤكد لهم حفظ حقوقهم وتشعرهم بالأمن في تعاملاتهم المالية عبر الشبكات. وعرض برامج تلفزيونية مكثفة تتناول المشروع. بالإضافة إلى توفير أدلة استخدام سهلة التطبيق.

- وسائط التدريب والتدريس في مجال تقنية المعلومات وتطبيقاتها ينبغي أن تصل إلى الأبناء منذ سنواتهم المبكرة في التعليم.ويوصى أن تقوم جميع الوحدات الحكومية بتدريب كل موظفيها في هذا المجال أيضا. كما ينصح بتفعيل دور الحوافز المادية المختلفة (شهادات تدريب، ترقيات، تقارير الأداء الوظيفي) في هذا الجانب. و أن يكون إلزام المواطنين على التعامل مشروع الحكومة الالكترونية بالتدريج.
- العمل على تلافي بعض المعوقات التي تؤثر سلبا على تعامل المواطن مع مشروع الحكومة الالكترونية في السلطنة مثل:
  - قلة خبرة المواطن في التعامل من الكمبيوتر.
  - غموض الإرشادات المتعلقة بإجراء المعاملات الالكترونية عبر الشبكات .
  - نقص أجهزة الحاسوب لدى المواطنين.
  - نقص ثقة المواطن في التعاملات الإلكترونية، وقلقه على سرية وخصوصية بياناته وأمنها.
  - القصور في برامج تدريب المواطنين.
  - ضعف تواصل المواطنين مع أنشطة كل من الحكومة والهيئة العامة لتقنية المعلومات التوعوية.
  - قصور المعرفة حول خدمات الحكومة الالكترونية لدى المواطنين.
  - الصعوبة التي يلمسها المواطن في التعامل مع المشروع.
- العمل على توفير خدمات مشروع الحكومة الالكترونية في جميع مناطق السلطنة بالتساوي بغض النظر عن مواقعها الجغرافية وكثافتها السكانية.
- الانتباه إلى مشكلة زيادة الباحثين عن العمل التي يمكن أن تكون آثارا جانبية غير مرغوبة لتطبيق مشروع لحكومة الالكترونية في السلطنة.
- محاولة الاستجابة لمطالب جمهور المستهدفين من مشروع الحكومة الالكترونية والمتمثلة في:
  - توفير توعية شاملة لهم في جميع وسائل الإعلام المتاحة.
  - توصيل الانترنت السريع لكافة المواطنين.
  - توفير دورات تدريبية مجانية لجميع المواطنين، والاستجابة للأعداد الكبيرة منهم والتي ترغب في التدريب.
  - المساهمة في توفير أجهزة الحاسوب لغير القادرين على امتلاكه.

- الاهتمام بتوعية المرأة الريفية في مجال تقنية المعلومات.
- شمولية المشروع لجميع الخدمات والتعاملات الحكومية الممكنة بما فيها خدمات الدفع الإلكتروني.
- توفير الأمن للبيانات والمعلومات المتداولة وسريتها والمحافظة على خصوصية المتعاملين عبر هذا المشروع وحقوقهم.
- تسهيل الإعلان عن المنتجات الوطنية وتسويقها، و شراء الأسهم وبيعها عبر مواقع آمنة.
- توفير منافذ للبيع والشراء من المحلات التجارية عبر مواقع الكترونية وطنية مؤمنة.
- تسهيل إجراء المعاملات من خلال هذا المشروع وتوفير الإرشادات وتوضيح عملية الاستخدام لكل خدمة وجعلها عملية غير معقدة.
- توفير قاعدة بيانات يستخدمها المواطن للتعرف على فرص الدراسة داخل السلطنة وخارجها.
- إيجاد بدائل للدفع الالكتروني تسهل على الأشخاص الذين لا يملكون بطاقات بنكية ككبار السن دفع رسوم المعاملات.
- استخدام اللغة العربية إلى جانب الانجليزية لتسهيل تعامل المواطن مع الحكومة الالكترونية.
- توفير مواقع وبوابات وقواعد بيانات للبحث العلمي والدراسات.
- توفير خدمات تجديد جواز السفر والبطاقة الشخصية وبطاقة المركبة، ودفع رسوم وزارة القوى العاملة ووزارة الإسكان وحجز مواعيد المراكز الصحية. وتوفير خدمات البحث عن الوظائف، وتمكين الموظف من الإطلاع على بيانات ملفه الشخصي في وزارته، ورصيده من الإجازات.

- العمل على تعزيز ثقة المواطن في التعامل مع مشروع الحكومة الالكترونية بصورة عامة، والمعاملات المالية بصورة خاصة، بمختلف الطرق والوسائل الممكنة ومنها التوعية والتدريب وتوفير مستويات مرتفعة من الأمان والخصوصية والسرية في الأنظمة الالكترونية المستخدمة في هذا المشروع.

يقترح الباحث إجراء مجموعة من الدراسات العلمية تتناول الموضوعات التالية: -

- الكشف عن أسباب تفضيل المواطنين لبعض الأوعية المعلوماتية والإعلامية دون غيرها في استسقاء معلوماتهم عن الحكومة الالكترونية (مثل وسائل الإعلام والمؤسسات التعليمية والتدريبية)، وأسباب فشل بعضها في جذب انتباه الجمهور (مثل الإعلانات الرسمية والمهرجانات والمعارض).

- فعالية وسائل التوعية والتدريب الموجه للجمهور حاليا لخدمة مشروع الحكومة الالكترونية بالسلطنة، ومدى شموليتها وقدرتها على تحقيق الأهداف المرجوة منها، وحجم الأثر الذي استطاعت أن تصنعه في المجتمع، ونسب المستفيدين منها فعلا، والكشف عن المعوقات التي تواجهها.
- الكشف على مسببات تسرب أعداد من المستهدفين من التدريب من الدورات التدريبية التي تعقد لهم.
- الكشف عن العوامل النفسية المعيقة لتقبل بعض المسؤولين والمواطنين لمشروع الحكومة الالكترونية .

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية.

١- إبراهيم المصري، تجارب ناجحة من الدول النامية، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ٢٠٠٤.

٢- أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور، لسان العرب، دار صادر للطباعة والنشر، بيروت، ١٩٩٠.

٣- أبو بكر الهوش، الحكومة الالكترونية –الواقع والآفاق–،مجموعة النيل العربية،ط١، ٢٠٠٦.

٤- أحمد الخشاب: التغير الاجتماعي، الهيئة العامة للتأليف والنشر، القاهرة، ١٩٧١.

٥- أحمد مجدي حجازي، آليات العولمة، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٠.

٦- إسماعيل طحان، تحديات مجتمع العولمة، دار العلم، القاهرة، ٢٠٠٥.

٧- باسم الشيخ، معوقات مجتمع الإنترنت، جامعة السلطان قابوس، مسقط، ٢٠٠٢.

٨- بثينة حسنين عمارة، العولمة وتحديات العصر وانعكاساتها على المجتمع المصري، دار الأدبية للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٠م.

٩- بثينه مهدي، ثقافة العولمة، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ٢٠٠٥.

١٠- جمال المسدى، ثورة الاتصالات، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٢.

١١- حامد عبد السلام زهران، مقدمة في التكنولوجيا، دار الفكرة العربي، القاهرة، ٢٠٠٢.

١٢- حمدية زهران، مجتمع النفط، مكتبة عين شمس، القاهرة، ٢٠٠١.

١٣- حمديه زهران، دراسات في العولمة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ٢٠٠٣.

١٤- دلال ملحس استيتية، كلية العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، ط١، ٢٠٠٤.

١٥- سالم الكواري، التنمية البشرية بسلطنة عمان، مؤتمر التنمية البشرية بالخليج العربي، دبي، ١٤ مارس ٢٠٠٥.

١٦- سامية أحمد علي، دور الإذاعة في العولمة، محاضرات كلية الاعلام،٢٠٠٩.

١٧- سامية محمد جابر، الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث "النظرية والتطبيق"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية،١٩٩٥.

١٨- السيد رشاد، التكنولوجيا والتغير الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٨.

١٩- شاهيناز طلعت، وسائل الإعلام والتنمية الاجتماعية، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، ١٩٨٠.
٢٠- عبد اللطيف علي المياح، ثورة المعلومات والأمن القومي العربي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ط١، ٢٠٠٣.
٢١- عبد الله الخريجي، التغير الاجتماعي والثقافي، مؤسسة زامتان للتوزيع، جدة، ١٩٨٣.
٢٢- عبد الله بن عبد العزيز الموسوي، المجتمع الالكتروني والمستقبل، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٥.
٢٣- عبد الوهاب مطر الداهري، جامعة بغداد، العراق، ١٩٨٣.
٢٤- عصام منصور، تكنولوجيا الانترنت وثورة الاتصالات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ٢٠٠٤.
٢٥- علم الاجتماع، ترجمة فايز الصياغ، مركز دراسات الوحدة العربية، ط ٤.
٢٦- علي الدين هلال، أمريكا وصناعة العولمة، المكتبة العصرية، القاهرة، ٢٠٠٢.
٢٧- علي فاروق، العولمة في علم الاجتماع المعاصر، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ٢٠٠١.
٢٨- فتحي أبو الفضل، اقتصاد العولمة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ٢٠٠٥.
٢٩- فريد شولتز، مقدمة جغرافية، ترجمة شركة إنتربات، ألمانيا،١٩٨٠.
٣٠- كاظم كريدي، تطور النظام السياسي والثقافي بالسلطنة، ندوة كلية التربية، الرستاق، سلطنة عمان، ٦ فبراير ٢٠٠٧.
٣١- ماجد الكدواني، الثورة الرقمية، المكتبة الأكاديمية،القاهرة، ٢٠٠٢.
٣٢- محمد إبراهيم عبد النبي، التغير الاجتماعي في القرية العمانية، جامعة السلطان قابوس، مسقط، ١٩٩١ .
٣٣- محمد أحمد عبد الكريم، المستحدثات، التكنولوجية والتنمية، مكتبة مدبولي، القاهرة، ٢٠٠٥.
٣٤- محمد الجوهري، العولمة والهوية الثقافية (رؤية أنثروبولوجية)، سلسلة أبحاث المؤتمرات، المجلس الأعلى للثقافة، القاهرة، ١٩٩٨.
٣٥- محمد الجوهري، مقدمة في علم الاجتماع التنمية، سلسلة علم الاجتماع المعاصر، مطابع سجل العرب، ط١٩٧٩،٢.
٣٦- محمد حجازي، متطلبات إدخال تكنولوجيا المعلومات في مصر، رسالة ماجستير مقدمة إلى جامعة القاهرة، ٢٠٠٣.

٣٧- محمد رضا البغدادي، مبادئ وخصائص المجتمع الرقمي، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٦.

٣٨- محمد سيد حمزاوي، التنمية في عصر العولمة، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٣.

٣٩- محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، الهيئة المصرية العامة للكتاب،القاهرة،١٩٧٩.

٤٠-محمد عبد التواب شاهين، مجتمع العولمة، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠١.

٤١- محمد نصر مهنا، قضايا في العولمة، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ٢٠٠٦.

٤٢- محمود الريس، إستراتيجية العولمة، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٥.

٤٣- مريم مصطفى،التغير والتنمية في الدول النامية،دار المعرفة الجامعية،الإسكندرية، ٢٠٠٧.

٤٤- مصطفى الحسيني، الكوكبية، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٢.

٤٥- مهي المقدم، مقدمات التنمية الاجتماعية وتحدياتها، معهد الإنماء العربي، ط١، بيروت، ١٩٧٨.

٤٦- ناجي الطحاوي، ظاهرة الأمية في دول مجلس التعاون وآثارها الاجتماعية، مكتبة شادي، القاهرة، ٢٠٠٣.

٤٧- نادر فرجاني، المجتمع المعولم، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠١.

٤٨- نجاح محمد النعيمي، التغير المجتمعي والبيئة الرقمية الجديدة، جامعة السلطان قابوس، عمان، ٢٠٠٥.

٤٩- نشأت الخميس، تطور التكنولوجيا، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٣ .

٥٠- نشأت الخميسي، الثورة الرقمية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ٢٠٠٦.

٥١- نشأت الخميسي، ثورة الانترنت، المكتبة العالمية، القاهرة، ٢٠٠٥.

٥٢- نواف كنعان، العادات والتقاليد العربية، منشورات مركز الوحدة العربية، بيروت، ٢٠٠٠.

٥٣- نوري مالكي، سياسات الجودة في عصر العولمة، دار الفلاح، الإمارات، ٢٠٠٥.

٥٤- هدى الجاولي، قضية العولمة، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٦.

٥٥- هناء الجوهري، فكرما بعد العولمة، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٥.

٥٦- وجدي عسل، النظام الليبرالي، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ٢٠٠٣.

٥٧- وليد بن عبد الله الصالح، التغيير ونظم وقوانين المجتمع الدولي الجديد، كلية التصفية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٤.

٥٨- ياسر عبد المولى، ثقافة العولمة، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٠.

ثانياً: الرسائل العلمية والمطويات والندوات

١- هاني خميس أحمد، الأبعاد الاجتماعية للجرائم المعلوماتية في المجتمع الحضري، دراسة سوسيولوجية لمرتكبي الجرائم المعوماتية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة الإسكندرية، ٢٠٠٦م.

٢- دراسة طارق سيد احمد حسن، الآثار الاجتماعية لتكنولوجيا الاتصال،"مع التطبيق على عينة من مستخدمي شبكة الإنترنت"،رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة الإسكندرية،٢٠٠٢.

٣-أمينة عبد الله الفارسي، ميكنة الأداء الحكومي بالتطبيق على وزارة الخدمة المدنية في قطر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٣.

٤- توحيدة أمير الريامي، دور الحكومة الإلكترونية في خدمة جهاز الشرطة الفيدرالي في الولايات المتحدة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة والإقتصاد، جامعة القاهرة، ٢٠٠٤.

٤- سعيد محمد البرواني، دور النظام اللا مركزي في تنمية المجتمع المحلي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة السلطان قابوس (سلطنة عمان)، ٢٠٠١.

٥- علي الجزار، التطور الاقتصادي والاجتماعي بسلطنة عمان في الفترة من ١٩٧١ حتى ١٩٩٠،دراسة سوسيولوجية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس.١٩٩٦.

٦- عيسى علي الريامي، وأساليب تنمية المجتمعات المحلية، نماذج مختارة من الدول المتقدمة والنامية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٠.

٧- نادية محمد وردي، دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار المحلي، دراسة تطبيقية على محافظة إربد، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة إربد، الآردن، ٢٠٠٢.

٨- التقرير الإحصائي السنوي، مركز القبول الموحد،العام الجامعي ٢٠٠٧/٢٠٠٨م، سلطنة عمان.

٩- الجريدة الرسمية، رقم ٦٨،قانون التنمية الاقتصادية١٩٧٥، صدرت في ١٩٧٤/١٢/١.

١٠- جريدة عمان، الملحق الاقتصادي، العدد ١٠٣٦١، الأربعاء ٢٤ من شوال ١٤٣٠هـ، ١٤ من أكتوبر ٢٠٠٩م.

١١- جريدة عمان، الملحق الاقتصادي، العدد ١٠٤٢٨، بتاريخ ٣ محرم عام ١٤٣١هـ الموافق ٢٠ ديمسبر ٢٠٠٩م.

١٢- صلاح زين الدين، الأبعاد التنموية لتكنولوجيا المعلومات والحكومة الإلكترونية، المجلة العربية للدراسات الأجنبية والتدريب، العدد الثلاثون، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأجنبية، الرياض، نوفمبر، ٢٠٠٠.

١٣- سالم بن سلطان الرزيقي، البوابة التعليمية المواجهة الأساسية لمجتمع المصالح المشتركة للتعليم، ندوة، الأمانة الفنية لتقنية العلوم، سلطنة عمان، الفترة من ٣ إلى ٣ ديسمبر ٢٠٠٥.

١٤- كاظم كريدي، تطور النظام السياسي والثقافي بالسلطنة، ندوة كلية التربية، الرستاق، سلطنة عمان، ٦ فبراير ٢٠٠٧.

١٥- مجلة العين الساهرة، العدد١٢١،شرطة عمان السلطانية،سلطنة عمان، مايو٢٠٠٩م.

١٦- مجلة العين الساهرة، العدد١٢٢،شرطة عمان السلطانية،سلطنة عمان، أكتوبر٢٠٠٩م.

١٧- مطويات هيئة تقنية المعلومات، (عمان الرقمية نحو مجتمع معرفي)، سلطنة عمان.

١٨- مهرجان صلالة السياحي.مشاريع هيئة تقنية المعلومات، (ندوة) في ١٤ أغسطس ٢٠٠٨.

١٩- هيئة تفنية المعلومات، التقرير السنوي لعام ٢٠٠٨م، سلطنة عمان.

٢٠- وزارة الإعلام،عمان في التاريخ، دار إيميل للنشر المحدودة، لندن،١٩٩٥ .

٢١- وزارة الاقتصاد الوطني،الكتاب الإحصائي السنوي،٢٠٠٢.

٢٢- (وزارة الاقتصاد الوطني،الخطة الخمسية السادسة،٢٠٠٢)

٢٣- (وزارة الاقتصاد الوطني،تقرير التنمية البشرية، ٢٠٠٣)

٢٤- (وزارة الاقتصاد الوطني،نتائج مسح السياحة الوافدة،٢٠٠٦)

٢٥- (وزارة الاقتصاد،الكتاب الإحصاء السنوي، خطة التنمية الخامسة،٢٠٠٠)

ثالثاً: المراجع باللغة الإنجليزية

١- Berth Abeel, Digital Revolution in Oman, Doc. No. ٥٦٦, P. ٢٨٦.

٢- Della Summers (edit), Active Study Dictionary of English, Longman (Group Limited), England, ١٩٨٦.

٣- E.B.Tylor,Primitire,London,Fifth Edinition,١٩١٣.

٤- F. Dugan, The discovery of E. Government, N.J, Prentice – Hall Inc, ٢٠٠٣.

٥- G, R aches , International society and Technological Perspective , N . y Prentice – Hall InC, ٢٠٠٣.

٦- George H. Cole(ed): Rousseau's social. Contrat and discourse. N. Y. ١٩١٤ J.J.

٧- Rousseau: The Social Contrat. (Trans)., Penguin books. Maryland, ١٩٦٨.

٨- Herbert Spencer. The Evolution of societies, in "Etzioni, social change. OP. Cit.

٩- John C. Turner, social Influences, Open University Press, USA, ١٩٩١ .

١٠- John Fisk and Others, Key Concepts in Communication and Cultural Studies, Routledge, London, ١٩٩٤.

١١- Karl Mannheim :Man and Society in an age of reconstraction (Trans) Kegan Paul.London,١٩٤٢.

١٢- M. Nimkoff and OGBURN: Technology and the changing family. Houghton Mifflin Co.. Boston. ١٩٥٥.

١٣- Marion J. Levy: Modernization and the structure of societies, Prencton university press, ١٩٦٦.

١٤- Martindale.D. The Nature &Types of Sociologcal Theory, Houghton Miffin company, ١٩٨١.

١٥- N. Stanton, E. Government. N.Y, Prentice – Hall Inc, ٢٠٠٠.

١٦- Rennet, technology Resolution, Birmingham , University of Birmingham College , ٢٠٠٢.

١٧- Welbert E Moore, Social Change. Prentice – Hall. Inc, New Jercy,١٩٦٣.

١٨- Welbert E Moore, The Impact of Industry Prentice – Hall. Inc, N. J. ١٩٩٥.

١٩-William Ogtun (eds) : Technology and Social change.Appleton century crofts. INC.,N.Y.,١٩٥٧.

رابعاً: المواقع الإلكترونية

- www.omanet.om/arabic/misc/egov١٢.asp
- http://www.muqatel.com/openshare/Behoth/Mnfsia١٥/SocialChan/sec٠١.doc_cvt.htm
- http://www.fao.org/wairdocs/af١٩٩a/af١٩٩a٠٢.htm
- http://www.omanet.om/arabic/misc/ren٧.asp.
- http://www.knowledgeoman.com/arabic/forums/showthread.php?t=٣٧٢٩
- http://www.moe.gov.om/portal/SiteBuilder/Sites/EPS/Arabic/MOE/portal.aspx
- http://www.omanet.om/arabic/misc/ren٧.asp
- http://www.rop.gov.om/arabic/newsdetails.asp?catgid=٥&newsid=١٦٨
- http://hrdiscussion.com/hr١١٨٥.html
- http://www.onlinedonations.org.om/DonationsPortal_AR/Home/default.aspx
- http://www.ita.gov.om/ITAPortal_AR/MediaCenter/NewsDetail.aspx?NID=٢٦٢
- www.ita.gov.om.
- www.mm.gov.om.
- http://www.omanet.om/arabic/misc/egov١٠.asp
- WWW.Omanet.om/arabic/misc/egov١٠.asp.
- http://www.mafhoum.com/press٧/٢٣٢T٤٥.htm
- http://www.alsaha.com/sahat/٣/topics/٢٦٦٠٥٢.
- http://www.adabalex.org/vb/threads/٢١٠٥١.

- http://www.f-law.net/law/showthread.php?t=١٧٧١٥.
- http://www.ejtemay.com/showthread.php?t=٩١٤٨.
- http://www.hrdiscussion.com/hr٣٥٠٥.html.
- http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=٣٢٣٨٧.
- http://www.ejtemay.com/showthread.php?t=٥٤٧٤
- http://www.ssss٢٠٠٨.org/arabic/vb/showthread.php?t=٥.
- http://www.freetalaba.com/board/lofiversion/index.php?t١٣٧٥٧.html.
- http://forum.univbiskra.net/index.php?topic=٢٥٧٥.٠.
- http://swmsa.net/forum/showthread.php?t=٩١٣٤.
- http://etudiantdz.com/vb/f١٢/t١٧٥٣٠-٤.html.
- http://omranet.com/vb/showthread.php?t=١٠٧٠.
- http://openlibrary.org/b/OL٢١٧٢٦٩٥٩M.
- http://www.sjsu.edu/depts/anthropology/svcp/SVCPcosa.html.
- http://www.beyondintractability.org/booksummary/١٠١٨٠.
- http://www.sociologyguide.com/social-change/impact-of-technology-change.php.
- http://www.azzahfalakhder.com/content/view/٥٢٠٠/٣٠.
- http://www.a١١g.com/vb/t٧٨٣٥-٣.html.
- http://anthro.ahlamontada.net/montada-f٤٧/topic-t٦٥١.htm.
- http://www.websy.net/learn/hackers/course٥٠.htm
- http://www.voltairenet.org/article١٣١٢١٨.html.

ملاحق الدراسة

الملحق رقم (١)

- الشكل رقم (١) توزيع السكان العمانيين حسب فئات السن والنوع.
- الشكل رقم (٢) تطور أعداد العمانيات في المراحل التعليمية .
- الشكل البياني رقم (٣) توزيع السكان العمانيين حسب فئات السن والنوع وفق تقديرات منتصف عام ٢٠٠٧م.
- الشكلان رقم (٤) شكلان يمثلان التوزيع السكاني لسلطنة عمان

الشكل رقم (١)

توزيع السكان العمانيين حسب فئات السن والنوع وفق تقديرات منتصف عام ٢٠٠٧م

الجنس / فئات السن	الذكور	الإناث	الإجمالي
٠ ـ ٤	١١٢٢٩٢	١١٠٣١٤	٢٢٢٦٠٦
٥ ـ ٩	١١٣٠٦٠	١٠٩١٣٠	٢٢٢١٩٠
١٠ ـ ١٤	١٢٧٨١٩	١٢٣١٨٩	٢٥١٠٠٨
١٥ ـ ١٩	١٤١٣٤٣	١٣٦٦٢٠	٢٧٧٩٦٣
٢٠ ـ ٢٤	١٢٩٦١٨	١٢٥١٣٩	٢٥٤٧٥٧
٢٥ ـ ٢٩	١٠٣٢٣٣	١٠٣٧٠٩	٢٠٦٩٤٢
٣٠ ـ ٣٤	٦٩٠٢٩	٦٩١٣٠	١٣٨١٥٩
٣٥ ـ ٣٩	٤٥٠٥٠	٤٣٣٩٧	٨٨٤٤٧
٤٠ ـ ٤٤	٣٣٨٣٠	٣٦٣٢٨	٧٠١٥٨
٤٥ ـ ٤٩	٢٢٦٦٨	٢٦٠٣٣	٤٨٧٠١
٥٠ ـ ٥٤	١٩٤٦٦	٢١١٥٩	٤٠٦٢٥
٥٥ ـ ٥٩	١٥٧٤٨	١٤٧٣٣	٣٠٤٨١
٦٠ ـ ٦٤	١٥٧٣٩	١٣٤٩٥	٢٩٢٣٤
٦٥ فأكثر	٢١٥٩٤	١٩٨٣٢	٤١٤٢٦
الإجمالي	٩٧٠٤٨٩	٩٥٢٢٠٨	١٩٢٢٦٩٧
النسبة %	٥٠.٥	٤٩.٥	١٠٠.٠

*مصدر البيانات (الكتاب الإحصائي السنوي- الإصدار الخامس والثلاثون أكتوبر٢٠٠٧- وزارة الاقتصاد الوطني).

الشكل رقم (٢)

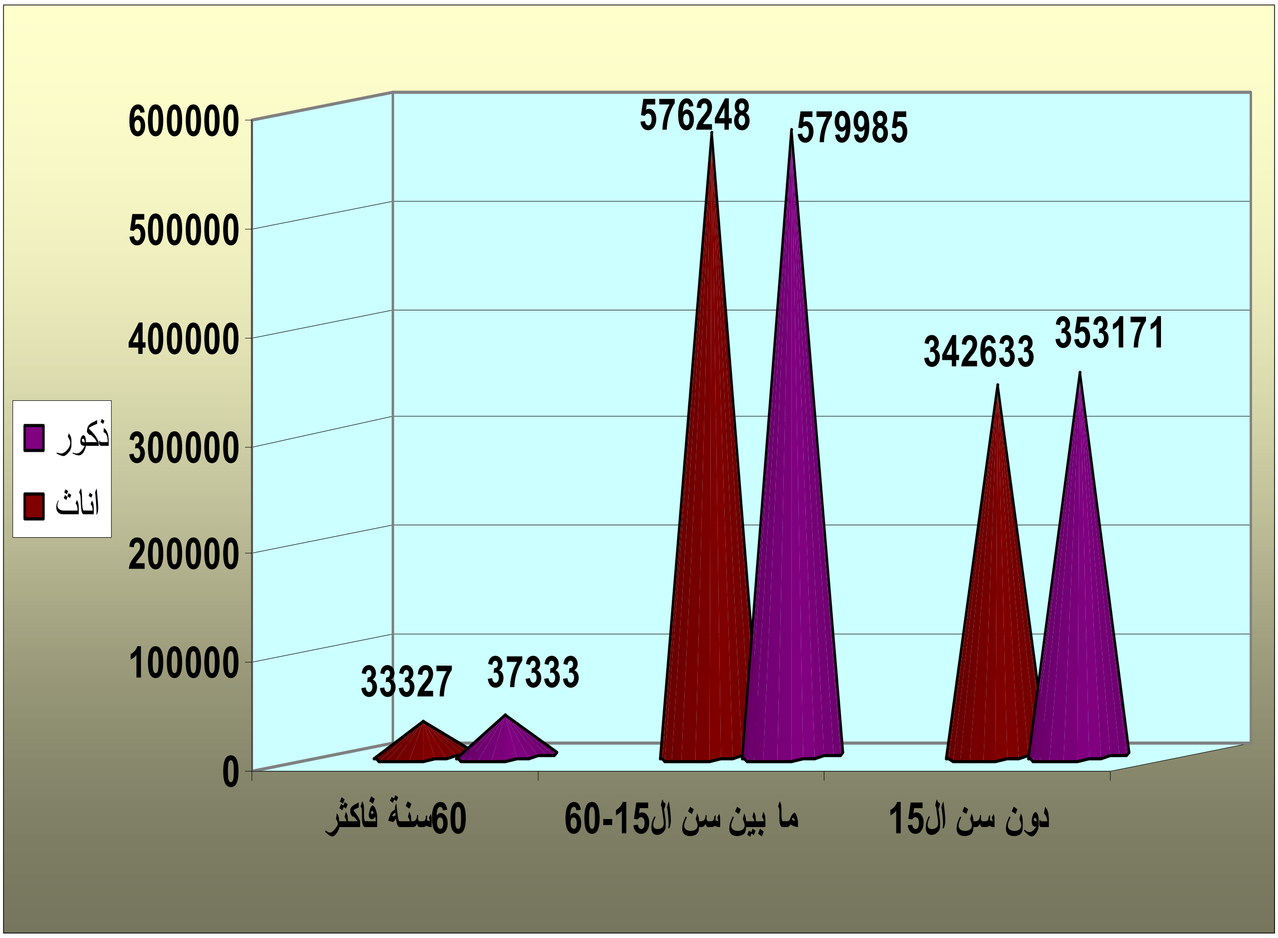
تطور أعداد العمانيات في المراحل التعليمية بين عامي ٢٠٠٤- ٢٠٠٨م

المرحلة التعليمية	٢٠٠٤/٢٠٠٥ م	٢٠٠٦/٢٠٠٧ م	٢٠٠٧م/٢٠٠٨م
مرحلة التعليم الأساسي	٨٥٦١٨	١٢٣٢٥٨	١٣٩٢٦٨
المرحلة الابتدائية للصفوف(١-٦)	٦٢٨٧٨	٣٦٨٢٧	٢٦٣٢١
المرحلة الإعدادية للصفوف(٧-٩)	٦٥٣٤٩	٤٧٨٢٠	٣٩٦٤٠
المرحلة الثانوية للصفوف(١٠-١٢)	٦٣٥٥٥	٦٦٢٢٧	٦٤٣٥٣
الكليات التقنية	٤٠٥١	٦١٣٤	٧٦٥٥
المعاهد الصحية	١٨٦٧	١٧٠٠	١٦٩٠
كلية الدراسات المصرفية والمالية	٢٠١	٦٧١	٩٨٦
كليات التربية	٤٥٨٨	٤٢٤٨	٤٣٣٢
كلية الشريعة والقانون*	١٦٢	-	-
جامعة السلطان قابوس**	٦٤٣٩	٧١١٧	٧١٨٠

(*) تم دمجها مع جامعة السلطان قابوس في عام ٢٠٠٦/٢٠٠٧م.
(**) يشمل طلاب الدراسات العليا والدبلوم وطلاب دول مجلس التعاون .

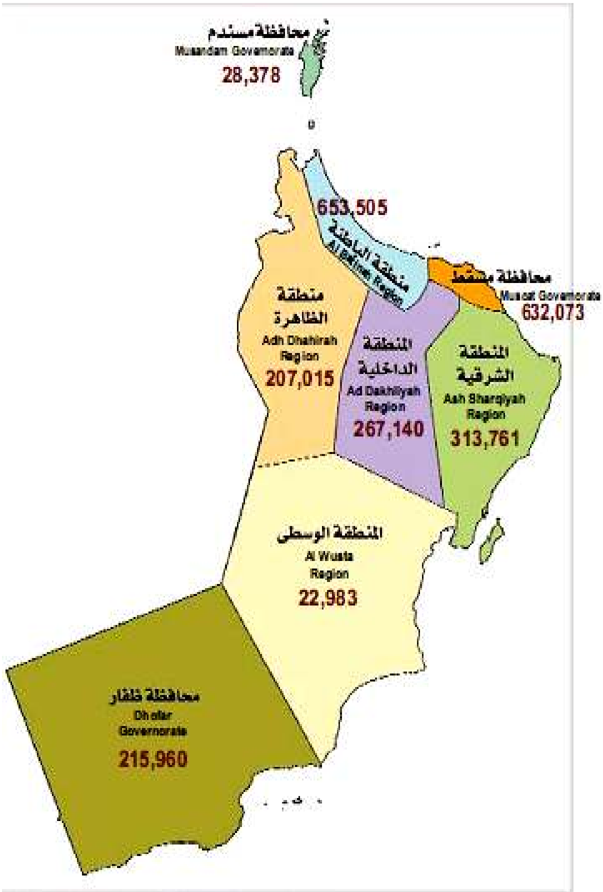
الشكل البياني رقم (٣)

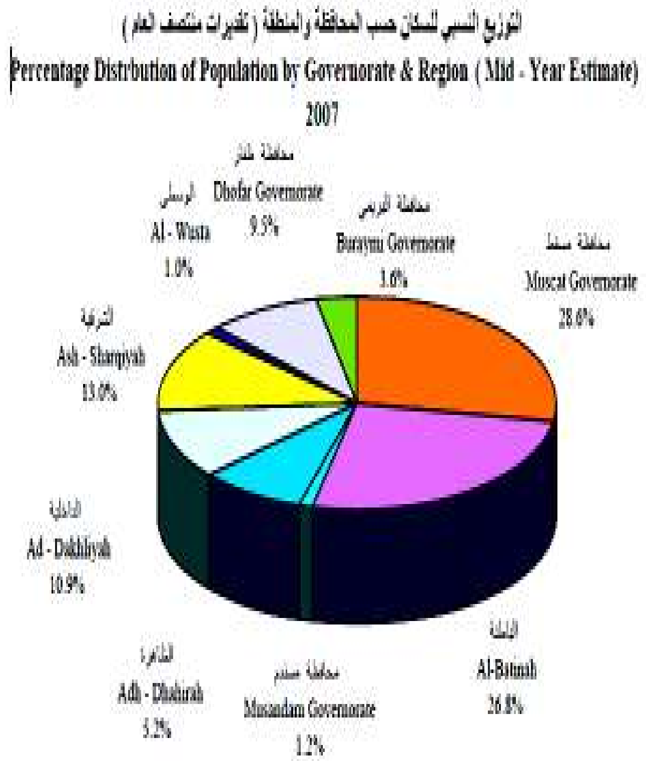
توزيع السكان العمانيين حسب فئات السن والنوع وفق تقديرات منتصف عام ٢٠٠٧م



الشكلان رقم (٤)

شكلان يمثلان التوزيع السكاني لسلطنة عمان





المصدر: المديرية العامة للإحصاءات الاجتماعية، وزارة الاقتصاد الوطني (سلطنة عمان) (أكتوبر 2008). الكتاب الإحصائي السنوي

الإصدار 36، على سي دي روم. www.moneoman.gov.om/

الملحق رقم (٢)

- الجدول رقم (١) عينة الدراسة من المواطنين.
- الجدول رقم (٢) عينة الدراسة من المسئولين .

الجدول رقم (١)

عينة الدراسة من المواطنون المبحوثين

الجنس	العدد	النسبة المئوية(%)
ذكور	٢٧٤	٦٥.٧
إناث	١٣٤	٣٢.١
المجموع	٤٠٨	٩٧.٨
بيانات مفقودة	٩	٢.٢
المجموع	٤١٧	١٠٠.٠
فئة العمر الزمني	العدد	النسبة المئوية(%)
أقل من ٢٠ سنة	٥١	١٢.٢
من ٢٠ سنة إلى أقل من ٣٠ سنة	٢٣٧	٥٦.٨
من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة	٩٢	٢٢.١
من ٤٠ سنة فأعلى	٢٩	٧.٠
المجموع	٤٠٩	٩٨.١
بيانات مفقودة	٨	١.٩
المجموع	٤١٧	١٠٠.٠
المرحلة التعليمية	العدد	النسبة المئوية(%)
تعليم ثانوي فأقل	٥٣	١٢.٧
تعليم جامعي	٣١٨	٧٦.٣
تعليم فوق جامعي	٤٠	٩.٦
المجموع	٤١١	٩٨.٦
بيانات مفقودة	٦	١.٤
المجموع	٤١٧	١٠٠.٠
فئة الوظيفة	العدد	النسبة المئوية(%)
طالب	١٩٤	٤٦.٥
موظف قطاع عام	١٨١	٤٣.٤
موظف قطاع خاص	٣٥	٨.٤
المجموع	٤١٠	٩٨.٣
بيانات مفقودة	٧	١.٧
المجموع	٤١٧	١٠٠.٠
فئة الدخل الشهري بالريال	العدد	النسبة المئوية(%)
أقل من ٣٠٠	٧٤	١٧.٧
من ٣٠٠ إلى أقل من ٥٠٠	٤١	٩.٨
من ٥٠٠ إلى أقل من ٦٠٠	٦٧	١٦.١
من ٦٠٠ إلى أقل من ٨٠٠	٣٢	٧.٧
من ٨٠٠إلى أقل من ١٠٠٠ ريال	٣١	٧.٤
أعلى من ١٠٠٠	٣٢	٧.٧
ليس له دخل	١٢٨	٣٠.٧
المجموع	٤٠٥	٩٧.١
بيانات مفقودة	١٢	٢.٩
المجموع	٤١٧	١٠٠.٠
نوع السكن	العدد	النسبة المئوية(%)
حضري	٢٩٨	٧١.٥
ريفي	١٠٩	٢٦.١
المجموع	٤٠٧	٩٧.٦
بيانات مفقودة	١٠	٢.٤
المجموع	٤١٧	١٠٠.٠

الجدول رقم (٢)

عينة الدراسة من المسؤوليين العمانيين

رقم الحالة	الاسم	المحافظة	جهة العمل	المسمى الوظيفي	المستوى التعليمي	العمر (سنة)	الجنس	مدة المقابلة
١	سعادة/ م.أحمد بن علي العمري	ظفار	مكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار	مستشارا فنيا بمكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار	ماجستير في الهندسة	٤٣	ذكر	٣٨:٠٠ دقيقة
٢	د.سالم بن سلطان الرزيقي	مسقط	هيئة تقنية المعلومات	الرئيس التنفيذي	دكتوراه فى نظم المعلومات	٤٩	ذكر	٤٨:١٤ دقيقة
٣	د. حسن بن سعيد كشوب	ظفار	وزارة القوى العاملة	عميد كلية التقنية صلالة	دكتوراه	٤٦	ذكر	٢٨:١٤دقيقة
٤	الشيخ أيمن الحوسني	مسقط	وزارة الخدمة المدنية	مدير عام المديرية العامة للمعلومات والاتصال	بكالوريس	٤٢	ذكر	٢٧:٠٥ دقيقة
٥	طلال بن سليمان الرحبي	مسقط	هيئة تقنية المعلومات	رئيس قطاع الأعلام والتوعية	ماجستير في الإدارة والسياسات الحكومية	٣٥	ذكر	٤٣:١٨ دقيقة
٦	عمر الشنفري	مسقط	هيئة تقنية المعلومات	رئيس قطاع الحوكمة والاستشارات	غير متوفر	٤٤	ذكر	٢٥:٠٠ دقيقة
٧	لمياء اللمكي	مسقط	وزارة التعليم العالي	نائبة مدير عام مركز القبول الموحد	بكالوريس	٣٩	أنثى	٣٤:٤٦ دقيقة
٨	المهندس/ سالم محمد تبوك	ظفار	مكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار	خبير فني بمكتب رئيس بلدية ظفار	ماجستير فى علوم الكمبيوتر	٤١	ذكر	٣٠:١٩ دقيقة
٩	صالح الحبسي	مسقط	هيئة تقنية المعلومات	مدير التسويق وإدارة الفعاليات،، في قطاع الإعلام والتوعية	دبلوم في هندسة الكهرباء	٣٧	ذكر	٣٥:٣٠ دقيقة
١٠	مهنا باقر	مسقط	هيئة تقنية المعلومات	مدير مشروع بوابة الدفع الالكتروني	دبولم	٣٣	ذكر	٤٥:٤٤ دقيقة
١١	عبدالله العبري	مسقط	هيئة تقنية المعلومات	مدير مشروع تدريب موظفي الخدمة المدنية	ماجستير في إدارة الأعمال	٣٢	ذكر	٢٢:٢٣ دقيقة
١٢	سيما الكعبي	مسقط	هيئة تقنية المعلومات	مدير مشروع تدريب المجتمع	غير متوفر	٣٤	أنثى	٣٩:١٨ دقيقة
١٣	محمد سالم الحارثي	مسقط	وزارة التعليم العالي	نائب مدير الإدارة الالكترونية بمركز القبول الموحد	بكالوريس	٣٤	ذكر	٤٠:١١ دقيقة
١٤	المهندس عبدالحكيم العبري	مسقط	وزارة الإسكان	مدير تقنية المعلومات بالإنابة	بكالوريس	٣٦	ذكر	٣٢:٢٧ دقيقة

الملحق رقم (٣)

ملخصات بعض نصوص المقابلات مع الحالات المبحوثة من المسؤولين العمانيين

***الحالة رقم (١):**

المبحوث ذكر، يشغل وظيفة الرئيس التنفيذي للهيئة العامة لتقنية المعلومات. صرح المبحوث أن هيئة تقنية المعلومات هي الجهة الموكل إليها تطبيق إستراتيجية عمان الرقمية و الحكومة الالكترونية، بغرض تبسيط الإجراءات الإدارية للمواطنين والمستفيدين ، وجذب الاستثمار الخارجي. وأنه يمكن اعتبارها أداة لتطبيق الجودة في إدارة الحكومة والوزارات الحكومية التي تتعامل مع المواطن. مشيرا إلى تأكيد صاحب الجلالة على الربط بين الحكومة الالكترونية وتسهيل الإجراءات والشفافية في تقديم الخدمات . يرى أن التخوف وبطء تقبل الفكرة من قبل بعض المسؤولين الكبار في الوحدات الحكومية أمر موجود فعلا ، ولكن هناك الدعم اللامحدود من لدن صاحب الجلالة الذي يجب أن يواكب من قبل الجميع. مشيرا كمثال إلى وزارة الخارجية باعتبارها متقدمة جدا في تطبيقات الاتصال وتقنية المعلومات. ويرى أن المشكلة في الوحدات الحكومية تكمن في الإدارة الوسطى لخشيتها من عدم توفر الاعتمادات المالية اللازمة.يرى المبحوث أن تقنية المعلومات تعد أساس للمجالات الأخرى كالتعليم والصحة. وذكر بأن لدى وزارة التربية والتعليم رؤية واضحة في تفعيل الحكومة الإلكترونية، فهي تسعى على سبيل المثال من خلال البوابة التعليمية إلى ربط المدارس من خلال شبكة الانترنت وتوفير تدريب للمدرسين ، وربط أولياء الأمور بالمدارس. وبأن هذا النظام يسمح أيضا باستخدام الرسائل النصية القصيرة. وأشار إلى نظام القبول الموحد الذي تتبناه وزارة التعليم العالي وإلى الأنظمة الالكترونية المستخدمة في الوحدات الطبية التابعة لوزارة الصحة ، ومشروعاتها في ربط السجلات الطبية بين المراكز والوحدات الصحية وما ينتج عنه من تقليل للخسائر المالية التي تدفع للفحوصات وتكرارها.وذكر أن من المتاح الآن تداول الأموال بدون وسيط عن الطريق الأنظمة الالكترونية المفعلة في البنوك وبوابة الدفع الالكتروني. وأن لدى البنك المركزي توجه واضح لإيجاد بيئة تداول بنكية آمنة. ويرى أن الثقة في التعاملات المالية عبر الشبكة متوفر. أشار إلى أن الجمهور لديه رغبة للتعلم والتدريب في مجال الحكومة الالكترونية وينبغي توفير استمرارية للتواصل معه وحثه. وأن العلاقة بين الوعي والتقبل طردية. وأنه ينبغي أن لا ينظر إلى هيئة تقنية المعلومات بمعزل عن الحكومة فوظيفتها وضع مشاريع البنية الأساسية كالشبكات والأمان والتشريعات ، أما الخدمات ذاتها فستقدمها الجهات الحكومية المعنية. وأشار إلى المشروع الذي سيضم جميع أطياف الخدمات الحكومية في موقع واحد والذي سيعمل بشكل تكاملي، أو ما يسمى بالبوابة الحكومية الرسمية الرئيسة التي ستضم كل الوزارات في موقع واحد الأمر الذي يسهل على المواطن إنجاز معاملاته بيسر وسرعة كبيرة، ويمكن أيضا القيام من خلالها بعمليات التقاص الكترونيا. ودعا إلى أن تقوم كل وزارة بتشجيع المتعاملين معها على المبادأة في التعامل ومواكبة التطور. ذكر المبحوث أن من ايجابيات الثورة الرقمية في السلطنة تسهيل حصول المواطن على

الخدمات الحكومية ودفع فواتيره دون عناء يذكر، وأنه من بين المعوقات البشرية وجود أعداد كبيرة من الخرجين في مجال تقنية المعلومات والحاجة إلى ربطهم بالبرامج ذات الصلة بالحكومة الالكترونية وتأهيلهم في هذا الجانب. والحاجة لتطوير شبكة الاتصال الحالية. ويرى أن اتساع رقعة السلطنة يعيق توصيل هذه الخدمة بالشمولية المطلوبة. وأن ارتفاع تكلفة خدمة الانترنت قد تعيق بعض المواطنين من التواصل مع الحكومة الالكترونية. وأن المواطنين لديهم رغبة في فهم الحكومة الالكترونية والتدريب على مهارات التعامل معها، وأنه قد نظهر هنا بعض الصعوبات مثل كيفية استيعاب الأعداد الكبيرة من المواطنين الراغبين في التدريب. من ناحية اجتماعية وثقافية ذكر أنه قد نجد تخوف من بعض المواطنين من التعامل مع الحكومة الالكترونية، ولكن المزيد من التوعية بالإيجابيات قد يساعد على زوال ذلك التخوف والتقليل منه. يرى أن مستقبل الثورة الرقمية واعد وطموح ، وأن من مؤشرات ذلك انتشار الأجهزة الشخصية لدى المواطنين، وخدمة الانترنت السريع، والمشاريع الموجه لقاطني المناطق التي لا تصل لها الخدمة بالطريقة العادية، ومشروع حاسب لكل منزل. وأنه في الوقت الحالي هناك بنك واحد يقدم خدمات المحفظة الالكترونية ومستقبلا ستدخل كل البنوك في تقديمها.وأشار إلى زيادة عدد الشركات المقدمة لخدمات الاتصال مع مرور الزمن وهذا يخدم في تطوير هذه الجوانب.وأن المثقفين العمانيين يستخدمون الانترنت ولهم مدونات خاصة بهم. يرى أن التغيير شيء أساسي وهو عالمي التوجه، وتأثيراته على الاقتصاد كبيرة و لا بد من التسريع في تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية. ودعا القطاع الخاص للمساهمة وتقديم الدعم المالي للنهوض بمشروع الحكومة الالكترونية بالسلطنة. ونصح بإنشاء بورتر خاص للأطفال، ووضع ضوابط والدية لتصفحهم للانترنت .

<u>التعليق على الحالة:</u>

تكلم المبحوث عن دور الهيئة العامة لتقنية المعلومات في تحقيق أهداف الحكومة الالكترونية وتطرق إلى بعض هذه الأهداف.يرى وجود نوع من التخوف والبطء في تقبل الفكرة من بعض المسؤولين الكبار. وتطرق إلى بعض المشكلات ذات العلاقة. كما قدم عدة شواهد على علاقة الثورة الرقمية بالتنمية المجتمعية بالسلطنة.وتكلم عن الثقة في المعاملات المالية عبر الانترنت. يرى ضرورة استمرارية التواصل مع المواطن وتوعيته. وأشار إلى موقع الهيئة العامة لتقنية المعلومات في خارطة الحكومة الالكترونية ودور الوحدات الحكومية الأخرى. وتطرق إلى بعض ايجابيات الثورة الرقمية في السلطنة. أشار إلى وجود بعض المعوقات البشرية والتقنية والتدريبية والاجتماعية والثقافية.يرى أن مستقبل الثورة الرقمية واعد وطموح وأعطى بعض الشواهد على ذلك. كما تقدم ببغض المقترحات التطويرية.

*<u>**الحالة رقم (٢):**</u>

المبحوث ذكر، من محافظة ظفار، يشغل منصب عميد كلية التقنية صلالة التابعة لوزارة القوى العاملة. أشار إلى أن كلية التقنية بصلالة شجعت مبادرات الحكومة الالكترونية بالسلطنة، وأنها تؤكد على الاستفادة من تقنية المعلومات إلى أقصى حد ممكن في خدمة المواطن. وأن الكلية تعد المركز الوحيد (مركز معرفي واجتماعي) على مستوى المحافظة الذي يقدم خدمات تدريب الجمهور على تقنية المعلومات، والثالث على مستوى السلطنة. وأن الكلية رحبت بفتح هذا المركز ويسرت استفادة المجتمع من خدماته. وأن الأهداف المتوخاة من الحكومة الالكترونية هي تسهيل الإجراءات وتوفير المعلومات. وأنه حتى يتقبل المواطن الموضوع لابد أولا من رفع مستواه الثقافي والعلمي ومن خلال تدريب أكبر شريحة ممكنة منهم. بالنسبة للمسئولين فإن تقبلهم كبير والأدلة على ذلك عديدة. ذكر المبحوث أنه في ضوء توفر وسائل تقنية المعلومات الحديثة استطاعت كلية التقنية بصلالة أن توفر التعليم الافتراضي لطلابها، وخدمات المكتبة و التسجيل عن بعد. وأشار إلى البوابة التعليمية ونظام القبول الموحد والخدمات الصحية الالكترونية لوزارة الصحة، وإلى توفر التسهيلات الاقتصادية عبر الصفقات الالكترونية الأمر الذي يساعد من وجهة نظره على نمو الاقتصاد. وصرح بأن الطالب بكلية التقنية بصلالة ألزم على الحصول على الرخصة الدولية في تقنية المعلومات، و التوفل الالكتروني. ولكنه يرى أن إلزام جميع فئات المجتمع على الحصول على التدريب في مجال تقنية المعلومات أمر غير مجدي ومن هذه الفئات مثلا: الضمان الاجتماعي والحراس. من ايجابيات الثورة الرقمية في السلطنة ذكر المبحوث أن كثير من المواطنين لا توجد لديهم المهارات الأساسية في تقنية المعلومات، وأن هناك قصور في توفير شبكة الانترنت السريعة في جميع مناطق السلطنة. وأشار إلى أن الاعتمادات المالية الموفرة للوحدات الحكومية ليست بالمستوى المطلوب، وأن العائق الوحيد أمام جهود التدريب هو قلة اهتمام بعض المسؤولين بقضية الاستثمار في البشر وتأهيله وتدريبه. لا توجد معوقات اجتماعية وثقافية أو سياسية من وجهة نظره. ووفق رؤيته فإن مستقبل الثورة الرقمية طموح وواعد ويسير للأفضل.ويوصي بالتأكيد على أهمية فهم المجتمع ووعيه لإنجاح المشروع.وأن تدخل هيئة تقنية المعلومات بثقل أكبر لدعم الوحدات الحكومية.ويؤكد على أهمية توفر الرؤية الواضحة لدى جميع المعنيين، والعمل على توفير الاعتمادات المالية المناسبة للوحدات الحكومية. وهو يرى أن تولد الثقة في التعاملات المالية الالكترونية لدى المواطن يرتبط بحفظ الحقوق وتوفر الأمن المعلوماتي. وأنه من الضروري أن يوجه الاستثمار في التدريب الوجهة الصحيحة، فهناك شرائح ينبغي التركيز عليها مثل الطلاب، ولا ينبغي أن تضيع الأموال في سياق تدريب المحتاج وغير المحتاج. كما ينبغي

توفير الحوافز المادية للمتدربين. وأخيرا فإن على هيئة تقنية المعلومات استثمار المبالغ المرصودة لها، و لا تنتظر كل شيء مجاني من الوزارات الأخرى حتى لا يكون دور التوعية والتدريب محدود.

التعليق على الحالة:

تحدث المبحوث عن مساهمة مسؤولي كلية التقنية بصلالة في تشجيع مبادرات الحكومة الالكترونية. وبكون الكلية مركز متميز لتدريب للمواطنين على مستوى السلطنة. وتطرق إلى بعض أهداف الحكومة الالكترونية. وهو يرى أن تقبل المواطن للفكرة مرهون برفع مستواه الثقافي والعلمي وبتدريب أكبر شريحة ممكنة. وعرج إلى الخدمات الالكترونية التي تقدمها الكلية لطلابها، وبعض الخدمات الشبيهة التي تقدمها بعض الوزارات الأخرى.أشار إلى أن الكثير من المواطنين لا توجد لديهم المهارات الأساسية في تقنية المعلومات، والقصور في توفير شبكة الانترنت السريعة في جميع مناطق السلطنة. كما يرى أيضا أن الاعتمادات المالية غير كافية. وأن من معوقات التدريب قلة اهتمام بعض المسؤولين. نفى وجود معوقات اجتماعية وثقافية أو سياسية. ووفق رؤيته فإن مستقبل الثورة الرقمية من وجهة نظره طموح وواعد ويسير للأفضل.وقدم عدة مقترحات تطويرية.

***الحالة رقم (٣):**

المبحوث ذكر، من محافظة مسقط، يعمل مديرا عاما لمديرية المعلومات والاتصال بوزارة الخدمة المدنية، استخدم أهداف مشروع تدريب الموارد البشرية في وزارة الخدمة المدنية كمدخل لتوضيح علاقة عمل المسئول بالحكومة الالكترونية، مشيرا إلى أنه تم تبني المشروع من قبل الحكومة الرشيدة لخلق بيئة وثقافة في الوحدات الحكومية للعمل الالكتروني، ولتسهيل الإجراءات، وتطوير بيئات العمل في الوحدات الخدمية. وأن هذا التوجه يتميز بتوفر الشفافية، وتلاشي الإجراءات الورقية، وأن ذلك ينعكس على الحياة العامة للمواطن مثل تخفيف زحمة المرور وطوابير الانتظار والتأخير وغيرها. ويرى أن هذا المشروع خفف الأعباء على الوحدات من حيث التأكد من دقة البيانات التي يقدمها المواطن، مثال ذلك النظام لا يسمح بإدخال بيانات الذين لا تتوفر فيهم الشروط المحددة والمخزنة فيه مسبقا، كما لا يترك مجال للموظف بأن يجامل. وأشار إلى وجود تفاوت في مدى تقبل الفكرة لدى الموظفين في التعاملات الالكترونية يمكن معالجته.وذكر حصولهم دعم كبير من جلالة السلطان عندما أكد في خطابه دعم الحكومة لمشاريع تقنية المعلومات.من الأمثلة التي أشار إليها لتوضيح العلاقة الإيجابية بين الثورة الرقمية وبيت مجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالسلطنة، تعامل المواطنين مع البوابة التعليمية الذي يحقق نجاحا وتقدما كبيرا، وفي مجال الصحة أشار إلى برنامج "شفاء" الذي لا يتعامل بالأوراق كليا.مؤكدا أن برامج وزارة الصحة ذات أهمية كبيرة وحيوية، وبخاصة فيما يتصل بتسهيل حصول الجهة التي تعالج المواطن على التاريخ الطبي له في أي مكان هو موجود فيه. وأشار

كذلك إلى خدمة التوظيف المركزي بوزارة الخدمة المدنية كخدمة متطورة بشكل كبير، والذي يمكنه استقبال طلبات التوظيف عن طريق الرسائل النصية القصيرة أيضا، الأمر الذي يوفر وقت وجهد ومال على المواطن، وإمكانية إجرائها من المنزل وغيره، ولما يوفره من شفافية وأتاحته لفرص متساوية لجميع المواطنين، ومساعدته على ضبط طلبات التوظيف ومنعه للتلاعب فيها، ولما يوفره من معلومات لطالب الوظيفة تساعده في التعرف على فرص الحصول على الوظائف التي يرغب بها، ولإجرائه امتحان المقابلات الشخصية وإعطائه النتيجة فورا. أشار المبحوث إلى أن التعاملات الالكترونية عبر شبكات الاتصال في قطاع البنوك والاقتصاد في تطور وتحسن مستمر، والمهم في رأيه هو توعية المواطن.قام المبحوث شخصيا بتحويل أموال ودفع فواتير عبر شبكات الاتصال، ما عدا الشراء الكترونيا مع ثقته فيه.وأشار إلى الارتباط الالكتروني القائم بين وزارته والجهات الأخرى بالدولة، وإلى نظام الاحتساب المعمول به حاليا. وأشار إلى جهود وزارته المستمرة في التعامل مع متطلبات الوعي والتدريب والتأهيل لفكرة الحكومة للالكترونية. وأدلى المبحوث بأمثلة على ايجابيات الثورة الرقمية في السلطنة بالإضافة إلى المشروع التدريبي " IC٣" الذي يغطي كافة شرائح الموظفين في قطاع الخدمة المدنية في ما يتصل بتقنية المعلومات، الذي لاقى قبولا جيدا، وأوجد حماسا كبير له من الوحدات الحكومية وموظفيها للدخول فيه من وجهة نظره. يرى أن المواطنين على وعي كبير بهذه الجوانب، وذكر أن الموظفين يسعون بجهد كبير للدخول في هذا البرنامج والمشاركة فيه . وذكر أن النتائج الأولية أظهرت وجود ردود فعل جيدة واجتياز لمجموعة من الموظفين لهذا البرنامج. وذكر أنه تم الحصول على هذه المؤشرات من خلال الزيارات الميدانية لجهات التدريب ومواقعه. يرى المبحوث أن تجربة وزارته في التدريب تعد ناجحة.في جانب المعوقات والتحديات يرى المبحوث أن التسويق والتوعية تعد أهم عوامل نجاح أي مشروع وأنها تستهدف تعريف المستفيدين منه بمعنى تدريبهم أو تأهيلهم في هذا الجانب. من المعوقات البشرية أشار إلى أن بيئة النظام معتمدة على اللغة الإنجليزية مما يشكل صعوبة على غير المتحدثين بها، وكذلك حقيقة أن معظم المعلومات المتداولة في الانترنت هي باللغة الإنجليزية. يرى أن نسبة الاستشارات الخارجية كبيرة حاليا لأننا في مرحلة بناء، ونقل الخبرات والتسريع في تنفيذ المشروع مطلوب. ومن المعوقات التقنية أشار إلى عدم تغطية الانترنت لكافة المناطق. نفى المبحوث وجود عوائق مادية نظرا لأن وزارة المالية ووزارة الاقتصاد تدعم هذا التوجه لدى كل الوزارات ، ولم يشر أيضا لوجود معوقات اجتماعية وثقافية و لا سياسية. مستقبل الثورة الرقمية من وجهة نظر المبحوث واعد وطموح، وأشار إلى أن التعامل من خلال الحكومة الالكترونية يوفر تكامل لكل الخدمات. آراء المسئول حول تطوير العمل من خلال الحكومة الالكترونية تضمنت مقترحه بالعمل على إزالة اعتقاد

البعض بأنه يمكن أن يستغنوا عن التعامل مع الحاسوب والانترنت. مشيرا إلى هناك ثقافة جديدة يجب أن تطور وتدعم.

التعليق على الحالة:

المبحوث أشار إلى نشأة وأهداف مشروع الحكومة الالكترونية وبخاصة في وزارة الخدمة المدنية وانعكاسها على حياة المواطن العامة، وأشار إلى وجود تفاوت يمكن علاجه في تقبل الموظفين لفكرة الحكومة الالكترونية. ولتوضيح العلاقة الإيجابية بين الثورة الرقمية بمجالات التنمية الاجتماعية قدم عدة شواهد. وركز على نظام التوظيف المركزي بوزارة الخدمة المدنية . ويرى وجود وعي كبير لأهمية التدريب. في جانب المعوقات والتحديات يرى المبحوث أن التسويق والتوعية من أهم عوامل نجاح أي مشروع، و أشار إلى جملة من المعوقات البشرية، ونفى وجود عوائق مادية أو اجتماعية وثقافية أو سياسية.يرى أن مستقبل الثورة الرقمية في السلطنة واعد، وأشار إلى وجود ثقافة جديدة يجب أن تطور وتدعم.

***الحالة رقم (٤):**

المبحوث ذكر، من محافظة مسقط، يبلغ من العمر (٣٥) سنة، ويحمل شهادة ماجستير في الإدارة والسياسات الحكومية، يشغل وظيفة رئيس قطاع الأعلام والتوعية بهيئة تقنية المعلومات. في معرض حديثه عن علاقة عمل المسئول بالحكومة الالكترونية بين أن مفهوم الحكومة الالكترونية أصبح أمرا واقعا لكافة الدول منذ سنوات عديدة نتيجة التسارع والتقدم التكنولوجي. وأن التطور في مجال تقنية المعلومات انتشرت آثاره في كافة النواحي كالتعليم والصحة وغيرها.على مستوى السلطنة أشار بأن الحكومة أخذت بزمام المبادرة وسخرت هذه التقنية في تيسير وصول خدماتها، وتطوير كفاءة العاملين فيها في هذا الجانب، بهدف تقديم الخدمات بطريقة أمثل. وذكر أنه في البداية ظهر نوع من التباطؤ من قبل الحكومة في استخدام التكنولوجيا في خدماتها وكان السبب الحساسية تجاه التكنولوجيا وعدم الثقة بها، بالإضافة إلى ضخامة حجم الاستثمارات التي تتطلبها مثل هذه المشروعات. ولكن بعد ما أصبح استخدام الحاسوب وتقنية المعلومات واقعا ملموسا في الجهات الحكومية تطور مفهوم الحكومة الالكترونية. وذكر بأن مفهوم الحكومة الالكترونية برز في أواخر التسعينات ، وفي الألفية الجديدة سبقت بعض الدول دولا أخرى في تطبيق هذا المفهوم ومنها الولايات المتحدة الأمريكية، وأن دول المنطقة تبنت هذا المفهوم أيضا الذي لم يعد خيار بل صار ضرورة لديها. واستطرد كان الهدف رغبة الحكومة في أن تزيد التفاعل والإنتاجية وتأسس مجتمع معرفي في عمان يأخذ بالتقنية كوسيلة للوصول إلى المعرفة. يرى المبحوث أن التقبل كان كبيرا لوجود محرك من أعلى هرم السلطة تجاه هذا الموضوع.مشيرا إلى تفاوتت الوزارات في التوجه نحو الموضوع وفقا لتوجهات المسؤولين الكبار فيها، وأن العديد منها لم تتفهم

الموضوع بالشكل المطلوب مما أدى إلى بطء في تقبل الفكرة. وذكر أن هناك تقبل عام والكل مدرك للفائدة، وأن من أسباب ذلك الخطاب السامي الأخير الذي يمثل الأجندة الوطنية والتوجه الحكومي. لتوضيح علاقة الثورة الرقمية بمجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالسلطنة ذكر المبحوث منتدى وزارة التربية والتعليم كثمرة للتعاون بين وزارة التربية وشركة ميكروسوفت والذي يعد الأفضل خليجيا، والبوابة التعليمية التي أشار إلى أنها سهلت الكثير من الأعمال الإدارية والمراسلات الالكترونية والتنظيمية، وأنها شكلت مصدرا للمعلومات والإحصائيات التعليمية، وتقديها لخدمات جليلة لجميع الأطراف المعينة كولي الأمر والطالب ومقدمي الخدمة. في التعليم العالي أشاد بمركز القبول الموحد، والحاصل على شهادة تقدير. ومن وجهة نظره فإن هذا النظام وفر العدالة والوقت والمال والجهد، و قلل الكثير من الآثار الاجتماعية التي كانت تحدث سابقا مثل الظلم والمحسوبية وعدم وضوح إجراءات الاختيار وغياب الشفافية. في مجال الصحة أشار إلى الشبكة الموحدة التي يتم من خلالها التعامل مع جميع إجراءات المريض الكترونيا، مما وفر الراحة للمواطنين، وإلى انجاز آخر هو مشروع السجل الطبي. في مجال البنوك والاقتصاد أشار إلى أن جميع المعاملات البنكية حاليا تنفذ عن طريق الحاسب الآلي، وأن البنوك أول من طبق التقنية الحديثة في الاتصال في عمان، حيث وجدت ماكينات الصرف الآلي في نهاية الثمانينات. وذكر أنه يوجد الآن تعاملات مصرفية الكترونية ومنها التعاملات في سوق مسقط للأوراق المالية، وأن بعض المواطنين يستخدمون الآن بطاقات الصرف للشراء والبيع عن طريق الانترنت.وهم يعد بوابة الدفع الالكتروني من أهم مشاريع البنية الأساسية في السلطنة من حيث أنها وفرت للبنوك عمليات البيع والشراء عبرها، كما وفرت الضمان لاستخدام البطاقات المحلية. وذكر أن هذه البوابة تسمح للأفراد بالتسجيل التجاري والبيع والشراء من المنزل ويفتح حساب في البنك. مشيرا إلى أن النظام الالكتروني المستخدم في سوق مسقط للأوراق المالية قد حصل على ثناء وجائزة إقليمية. في مجال الوعي والتدريب والتأهيل لفكرة الحكومة الالكترونية أشار إلى أن التوعية وتغيير المفاهيم والوصول بالناس إلى تقبل كامل هدف نسعى إليه جميعا.وذكر أنه بالرغم الجهود الكبيرة الحالية إلى أن الطموح هو الوصول للكل عن طريق وسائل الإعلام وغيرها.ويعتبر أن التواصل وجها لوجه مع المواطن من انجح سبل التوعية. وأشار إلى يحققون ذلك من خلال من خلال الندوات المفتوحة، وعقد الجلسات المباشرة مع المواطنين. وهو يرى أن جهود التوعية ينبغي أن تصل إلى فئات معينة بشكل أكبر بخاصة تلك التي لم تنل حظا من التعليم النظامي والطلاب. وذكر أن التوعية العامة و الزيارات الميدانية وتوجيه الدعوات للمواطنين، واستثمار المهرجانات والفعاليات والمعارض، وتوزيع الكتيبات والنشرات، بالإضافة إلى توظيف وسائل الإعلام المعروفة من الطرق التي اتبعتها الهيئة في التوعية. وأشار إلى أن تأسيس مراكز المجتمع المعرفية في مختلف ولايات السلطنة هدف إى كسر حاجز الرهبة،

وتوفير الحد الأدنى من مهارات استخدام التقنية ودخول عالم الانترنت لجميع المواطنين.وذكر أن مشروع تدريب موظفي الخدمة المدنية يفيد من عدة أوجه لكون المتدربين وأرباب أسر وأولياء أمور ، في المقام الأول، وأيضا كموظفين يطبقون هذه التقنيات في مجالات عملهم، مشيرا إلى أن هؤلاء يشكلون النسبة الأكبر من القوى العاملة بالدولة. وأكد على أن البرامج التدريبية لموظفي الخدمة المدنية تعد جزء من الإستراتيجية الوطنية وهذا يكسبها أهمية خاصة. ويرى أن كل هذه الجهود هي في الواقع أقل من الطموح. الملاحظات التي أوردها المبحوث حول ايجابيات الثورة الرقمية في السلطنة تضمنت الإشارة إلى انتشار مواقع الوزارات الحكومية وتسهيل إجراء المعاملات عن طريق الشبكات الالكترونية، والذي ساعد من وجهة نظره على توفير وقت الموظف والمستفيد. وذكر أمثلة على ذلك نظام القبول الموحد، والتقنية المستخدمة في المراكز الصحية. على المستوى التنموي يرى أن تقنية المعلومات تعد الشيء المشترك بين مختلف القطاعات الأخرى. وأن استخدام هذه التقنية يسرع من تنفيذ المشاريع، ومتابعتها، ويحسن من عملية اتخاذ القرار وذلك لتوفر كافة المعلومات الخاصة به في إناء معلوماتي واحد.ثقة المبحوث كبيرة في التعاملات المالية الالكترونية وبخاصة التحويلات من وإلى الحسابات البنكية، والشراء بمبالغ كبيرة. وقال أنه استخدمها في التبرع وشراء التذاكر والكتب وحجوزات الفنادق، والمعاملات البنكية. وفي سؤال حول المعوقات والتحديات أشار إلى أن خبرات الكوادر البشرية الحالية محدودة. وأن بعض البرامج تحتاج إلى تقنين لتناسب القوى العاملة المحلية. وأن بيانات المواطنين تحتاج إلى بنية تحتية وشبكات آمنة ينبغي على الوزارات توفيرها حتى تحوز التعاملات الالكترونية على ثقة الجمهور. المخصصات المتوفرة للوزارات من وزارة المالية من وجهة نظره غير كافية. ويرى ضرورة وجود مخصصات لدعم استقطاب الكفاءات إلى الوزارات الحكومية. يرى المبحوث ان كلفة الاتصال لا زالت عالية ، وان التغطية غير كافية.كما أشار إلى مشكلات تتعلق بشمولية التدريب وضعف الإقبال أو الاستمرار فيه والتي يرجعها إلى سوء الفهم، وتوقيتات التدريب غير المناسبة، وتعدد الارتباطات عند الموظفين والمواطنين، وعدم الاقتناع وضعف التنسيق مع الوزارات في تفريغ الموظفين للتدريب. ينفي المبحوث وجود معوقات اجتماعية وثقافية أو سياسية. وذكر أن تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية قد قطع شوطا كبيرا تحت غطاء من توجه سياسي واضح وداعم. وأشار إلى البوابة الحكومية للخدمات الموحدة التي ستضم أكثر من ٢٠٠ موقع، والتي سيتم تدشينها قريبا ، وإلى مركز البيانات الوطني ، وبوابة الدفع الالكتروني، و مركز أمن وسلامة المعلومات، وإلى العديد من الدورات التخصصية الحكومية التي قد نفذت، وإلى العشرات من الاستشارات و الدعم الفني التي قدمتها هيئة تقنية المعلومات للجهات الحكومية. وأوضح المبحوث أن كثير من الجهات والوزارات الحكومية أصبحت لها مواقع الكترونية تقدم من خلالها خدماتها للمواطنين. لتطوير العمل من خلال الحكومة يفضل المبحوث أن يكون

تدريس المقررات الدراسية بالتعليم العام بطرق التقنية الحديثة بدءا من الصف الأول الأساسي، كاستخدام الصف التفاعلي أوالافتراضي. أما التدريب على المهارات فيفضل أن يكون حتى قبل الصف الأول الأساسي. ويرى أنه من الضروري ابتعاث الكوادر البشرية الحالية للخارج لزيادة خبرتها، وتطوير المواد الدراسية بكليات تقنية المعلومات وربطها بالبرامج والخدمات المتعلقة بالحكومة الالكترونية، وتطوير المقررات الدراسية في الكليات وفقا للتطور الحاصل عالميا في المجال.

التعليق على الحالة:

المبحوث ناقش بعض الأمور المتعلقة بنشأة وأهداف الحكومة الالكترونية واستشهد بحملة من الأمور ليعزز أقواله. مشيرا لنوعين من المعوقات العامة التي أخرت انطلاقتها.ويرى أن التقبل كان كبيرا نظرا لدعم السلطات العليا في السلطنة لهذه الفكرة. ولتوضيح علاقة الثورة الرقمية بمجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالسلطنة ذكر المبحوث عدة شواهد.وذكر الهدف الرئيس من أنشطة التوعية والتدريب والتأهيل لفكرة الحكومة الالكترونية، وهو يرى أن الطموح أكبر مما تحقق حتى الآن في هذا المجال. ويرى أن جهود التوعية ينبغي أن تصل إلى فئات معينة بشكل أكبر. كما عدد الوسائل المتبعة حاليا للتواصل مع الجمهور. وتطرق إلى علاقة التعامل الرقمي في انجاز المعاملات ومظاهر التنمية المختلفة في السلطنة. أشار المبحوث إلى جملة من المعوقات والتحديات البشرية والتقنية والمالية كما نادى بتخفيض كلفة الاتصال وشمول التغطية. وذكر بعض معوقات التدريب.وكذلك بعض المؤشرات الحالية والمستقبلية التي تدعم مسيرة تطبيق نظام الحكومة الالكترونية. كما نفى وجود معوقات اجتماعية وثقافية أو سياسية.وقدم المبحوث مقترحات تطويرية عديدة.

***الحالة رقم (٥):**

المبحوث أنثى، من محافظة مسقط، تشغل نائبة مدير عام مركز القبول الموحد بوزارة التعليم العالي. ترى أن الاهتمام بالثورة الرقمية هو اهتمام عالمي ويخدم في التواصل الاجتماعي بين الأمم في مختلف المجالات والقطاعات. وأن التقبل متوفر ومثاله القبول الموحد حيث أن كل عملياته تجري آليا، وأن الجميع استفاد منه. في علاقة الثورة الرقمية بمجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالسلطنة أشارت إلى أن نظام القبول الموحد التابع لوزارة التعليم العالي يوفر العديد من الخدمات للمجتمع، وإلى أن الطالب مخير للاستفادة منه، علما بأنه الخيار الوحيد للمنافسة على المقاعد الدراسية التي تقدمها الحكومة.وأشارت إلى أنه لمراعاة الظروف الخاصة التي قد يتعرض لها بعض الطلاب المتقدمين عبر هذا النظام توجد لجنة تظلمات، كما يتيح النظام الفرصة لمزيد من الطلاب للحصول على مقاعد إذا ما استجدت برامج، أو حصل انسحاب من الطلاب المسجلين في الفرز الأول، بصورة الكترونية كاملة.وترى المبحوثة أن البوابة التعليمية (وزارة التربية والتعليم)

تمكن ولي الأمر من متابعة أبنه من بيته في دروسه وغيابه وعير ذلك، إلا أنها تركد أن هذا لا يغني من التواصل الشخصي مع إدارات المدارس ومتابعة الأبناء مباشرة وجعا لوجه. وذكرت أن بعض المؤسسات كالإسكان التي توفر خدمات طلب الأراضي وغيرها لا شك أنها تساعد بطريقة مباشرة وغير مباشرة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلد. وأن البنوك خطت خطوة مبكرة في التعاملات الالكترونية وتوفير مستويات الأمان العالية وأن السرية والخصوصية فيها محفوظة. رغم عدم تأكدها حاليا من مستويات الأمان، إلا إنها ذكرت أن هذه الأمور لن تعرف إلا من خلال التجارب والتعامل، ثم يتم تعزيز الثغرات كلما اكتشفت. أشارت المبحوثة إلى أنه من وسائط التوعية التي استخدمت في التعريف بنظام القبول الموحد الإعلام و الالتقاء مع كبار المسئولين مباشرة، و الزيارات المباشرة للمواطنين ودعوتهم، وتوعية الطلاب من حلال المحاضرات العامة وإنتاج فيلم وزع على جميع طلاب السلطنة، وتنفيذ عدة برامج تدريبية للمدرسين وأخصائي الحاسوب. وترى أن السمعة التي حققها النظام بفوزه بجائزة أفضل محتوى الكتروني دعمت الفكرة لدى المواطنين. لا تؤمن المبحوثة بالحوافز المادية كثيرا، والبديل عندها هو التوعية أولا والوصول إلى المواطن مباشرة.ولا ترى مبررا للتدريب الإجباري، حيث ينبغي نشر الوعي والوصول للمواطن أولا. و أن المواطن سيضطر للتعامل مع الحكومة الالكترونية تلقائيا إذا حولت جميع المؤسسات تعاملاتها إلى الطريقة الكترونية. هذا ونقترح أن ييسر على المواطن الحصول على حاسب كنوع من الحوافز. كما يمكن اعتبار الحصول على شهادة تدريبية في مجال تقنية المعلومات من الأولويات التي يمكن أخذها في الاعتبار عند التقدم للمنافسة على الوظائف. ترى وجود إيجابيات عديدة للثورة الرقمية في السلطنة، وعلى سبيل المثال أسارت إلى أن نظام القبول الموحد ساعد على تقليل القلق لدى الطالب في الحصول على مقعد وعلى توفير إحصائيات ساعدت متخذي القرار. أشارت المبحوثة إلى وجود نقص واضح في الكفاءة والخبرات الوطنية. وأن الكثير من المواطنين يجهلون التعامل مع متطلبات تقنية المعلومات. وترى أن برامج تقنية المعلومات في السلطنة تعد متقدمة على بعض الدول. وأن وزاراتنا تتسابق في هذا المجال. تنفي وجود عوائق مادية أو مالية. تعد المبحوثة مشكلة تفريغ الموظفين للتدريب من العوائق التدريبية القليلة. اجتماعيا وثقافيا ترى أن كل جديد يحتاج إلى وقت للتأقلم معه من قبل الموظف. ولكنه لا توجد عادات وتقاليد عمانية معيقة بالمعنى المفهوم، ولكن التعود على القديم يشكل مقاومة للجديد عادة.وذكرت أن بعض الوزارات تتميز بالبطء في تطبيق القرار السياسي وهذا طبيعي. من منظور المبحوثة أن الثورة الرقمية في السلطنة تسير بخطوات متسارعة، وأن الكثير من الجوانب بدأت تتحقق. وأنه خلال خمس السنوات القادمة سيتحقق الكثير. وهي ترى أن الطلاب هم شباب اليوم ورجال الغد متعلمون ومثقفون تقنيا وسيساهمون في يسد الفجوة الرقمية الحاصلة حاليا، ففي كل بيت يوجد واحد على الأقل يعرف استخدام

الحاسوب. وتقرح أن تقوم كل مؤسسة من خلال إدارات تنمية الموارد البشرية بها بوضع خطط تدريب تشمل كل موظفيها، وأنه لا بأس من ربط الترقيات والتقرير السنوي بالتدريب على تقنية المعلومات ومتطلبات الحكومة الالكتروني. كما دعت إلى عرض برنامج تلفزيونية مكثفة حول الموضوع. وترى أن التطبيق الشامل للحكومة الالكترونية سيجبر المواطن على التدريب. كما أوصت بتوفير أدلة استخدام مبسطة، ودعم التنافس بين شركات الاتصال بغرض تخفيض الأسعار.

التعليق على الحالة:

المبحوثة تحدثت عن بعض مبررات نشأة الحكومة الالكترونية ، وترى أن التقبل متوفر وقدمت بعض الشواهد على ذلك. ركزت المبحوثة على نظام القبول الموحد لدى وزارة التعليم العالي لتوضيح علاقة الثورة الرقمية بمجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالسلطنة. كما استشهدت بما هو قائم من جهود مماثلة لدى الوزارات الحكومية الأخرى. لا تؤمن المبحوثة بالحوافز المادية كثيرا والتوعية المباشرة عندها لها الأولوية، ولا ترى مبررا للتدريب الإجباري.ذكرت عدة شواهد على إيجابيات الثورة الرقمية في السلطنة، وركزت على نظام القبول الموحد.وذكرت أن برامج تقنية المعلومات في السلطنة تعد متقدمة على ما هو موجود في بعض الدول.نفت وجود عوائق مادية أو مالية، بينما أشارت إلى بعض المعوقات التدريبية، و لا ترى وجود عادات وتقاليد عمانية معيقة بالمعنى المفهوم. من منظور المبحوثة الثورة الرقمية في السلطنة تسير بخطوات متسارعة. وقدمت بعض المقترحات التطويرية.

***الحالة رقم (٦):**

المبحوث ذكر، من محافظة ظفار، يعمل خبيرا فنيا بمكتب رئيس بلدية ظفار (مكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار). أشار إلى ان نشأة الحكومة الالكترونية جاء في ضوء الرغبة في التسهيل على المواطنين في إجراء المعاملات الحكومية وتوفير الشفافية فيها. ويعزو اختلاف مستويات التقبل لدى المسؤولين إلى الروتين السائد في الوزارات، وتركيبة الهيكل التنظيمي الحالي فيها، والتداخل بين عمل الوزارات، و خصوصياتها وأولياتها. والنظرة السائدة إلى مقترحات هيئة تقنية المعلومات حاليا في الوزارات كشيء مكمل. لا يمكن القول أن لدينا حكومة الكترونية بشكل كامل حاليا.وذكر أن الخدمات التي تقدمها البوابة التعليمية في مجال التربية والتعليم تؤدي دورا في التنمية، مثل تسهيل التواصل بين المدرسين والطلاب وأولياء الأمور وتقديم المشورة التعليمية والتربوية، والتعليم الالكتروني. ويعد المبحوث مشروع السجل الطبي خطوة جيدة إلى الأمام. ويرى أن المعاملات المالية وحركة الاقتصاد بدأت تتأثر بإدخال عنصر التعاملات الالكترونية. ويرى المبحوث أن الخدمات المتوفرة حاليا محدودة وأننا لا زلنا في البداية. المبحوث لا يرى أهمية كبيرة للتوعية، والبديل لديه تعزيز

مكاتب تقديم الخدمات . وهو يفضل إلزام المواطنين على التعامل الالكتروني ومن أدلة نجاح هذا الاتجاه، حسب رأيه، نظام القبول الموحد ومعاملات الشرطة ودفع الفواتير.وووفق منظوره فإن الإعلام وحده فقط لا يكفي وإنما التطبيق هو المهم.أكد المبحوث على توصيل الخدمة للمواطن، وعلى أن يكون تدريب الكوادر بالتزامن مع التوعية. وأشار إلى أن شبكة الاتصال الحالية غير كافية، وأن الخدمة لا تصل إلى كافة أرجاء السلطنة. كما أن الموازنات الحالية غير كافية بخاصة في دعم المواطن ودعم التنافس بين الشركات. ويرى إمكانية أن يكون التدريب إلزاميا مع شرائح مجتمعية مثل الشباب والباحثين عن العمل. ولا يرى مانعا من ربط الترقية بالشهادات التدريبية في تقنية المعلومات، ولكن الخدمات حاليا ليست موجودة بالمستوى المنشود أصلا . لا توجد معوقات اجتماعية وثقافية، من منظوره، ولكن يوجد بعض المواطنين التقليدين، وهناك الخوف العام من التعدي على الخصوصية. مستقبل الثورة الرقمية من وجهة نظره سكون أفضل عند توفر قرار سياسي لتسريع وتفعيل نظام الحكومة الالكترونية. ويفترض وجود هيئة مستقلة للحكومة الالكترونية تشرف على جميع المجالات الإدارية والمالية للمشروع، ولديها المقدرة والسلطة على أن تشرع وتفرض قوانينها الخاصة، وأن هذا ما تفتقر هيئة تقنية المعلومات إليه حاليا. ويرى ضرورة أن يكون للجهات التشريعية والتنفيذية رؤية واضحة ويد في عملية التغيير، وأن يكون للوزارات كيانها الشخصي المستقل. ويرى أن تشرف هيئة تقنية المعلومات على جميع الجوانب التدريبية ، وإن تسرع من عملياتها، وأن تعمل على دعم الوزارات ماليا في ما يتعلق بالتدريب، من حيث أن لديها شمولية في الرؤية أكبر مما لدى هذه الوحدات، وأقله أن تساعدها على رسم الخطط العامة أو خارطات طريق. وأشار إلى نقطة تأهيل الكوادر الموجودة ، وأهمية توفير الأمن لكسب ثقة المواطن، وأن تتوفر في الأنظمة والبرامج سهولة التطبيق من قبل المواطن.

التعليق على الحالة:

أشار المبحوث إلى بعض مبررات نشأة الحكومة الالكترونية، ويعزو اختلاف مستويات التقبل لدى المسؤولين إلى بعض المتغيرات ذكرها في سياق حديثه. يرى أن خدمات الحكومة الالكترونية حاليا محدودة. وهو لايرى أهمية كبيرة للتوعية، والبديل لديه تعزيز مكاتب تقديم الخدمات، ويفضل إلزام المواطنين على التعامل الالكتروني. وأشار إلى أن شبكة الاتصال الحالية غير كافية وغير شاملة، وأن الخدمات حاليا ليست موجودة بالمستوى المنشود أصلا ، وأن الموازنات الحالية غير كافية. ويرى أن يكون التدريب إلزاميا لشرائح مجتمعية معينة. والمبحوث يؤمن بربط الترقية بالشهادات التدريبية في تقنية المعلومات. لا توجد معوقات اجتماعية وثقافية بالمعنى الكامل من وجهة نظره. ويرى أن مستقبل الثورة الرقمية سكون أفضل عند توفر قرار

سياسي لتسريع وتفعيل نظام الحكومة الالكترونية. ويفترض وجود هيئة مستقلة للحكومة الالكترونية، وتأمين استقلالية أكبر للوزارات الخدمية.

<u>*الحالة رقم (٧):</u>

المبحوث ذكر، من محافظة مسقط، يبلغ من العمر (٣٧) سنة ويشغل وظيفة مدير التسويق وإدارة الفعاليات بقطاع الإعلام والتوعية بهيئة تقنية المعلومات، ويحمل دبلوما في هندسة الكهرباء. بسؤاله عن نشأة الحكومة الالكترونية بالسلطنة وتطورها وأهدافها ومدى تقبلها، أشار إلى أنها أتت في ضوء رؤية السلطنة المستقبلية للاقتصاد العماني لعام ٢٠٢٠م. والتي كان من ضمن محاورها إستراتيجية مجتمع عمان الرقمي والحكومة الالكترونية. وأضاف أنه تواصلا مع تجارب الدول المتقدمة والنامية في هذا المجال ارتأت الحكومة أن تقنية المعلومات تعد عامل أساسي في تطور وتنمية الدولة اقتصاديا.وذكر أن الحكومة الالكترونية تهدف إلى تقديم خدمات أفضل للقاطنين بالسلطنة، ورفع كفاءات مقدمي الخدمة والمستفيدين منها.وأشار إلى التقبل الكبير من جميع المواطنين للفكرة، ولكنه ذكر في الوقت ذاته الحاجة إلى مستوى اعلي من التوعية لحث كافة الوزارات الخدمية على تسريع مساهماتها في هذا الجانب، مؤكدا أن الجميع يرى أن الحكومة الالكترونية هي حاجة ضرورية. ولم تكن إجابة المبحوث واضحة فيما يتعلق بعلاقة الثورة الرقمية بمجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالسلطنة. وبسؤاله عن متطلبات الوعي والتدريب والتأهيل لفكرة الحكومة الالكترونية بين أن التوعية تهدف، في المقام الأول، إلى التعريف العام بخدمات الحكومة الالكترونية، وأن برامج التوعية اتخذت أشكال مختلفة، مثل البرنامج التدريبي لموظفي الخدمة المدنية الهادف لتأهيلهم في المبادئ الأساسية في استخدام تقنية المعلومات، ومساعدتهم في اكتساب المهارات اللازمة التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أفضل. من جهة أخرى أشار إلى مشاريع مراكز المجتمع المعرفي الهادفة لتأهيل المواطنين للتعامل مع أساسيات الثورة الرقمية والخدمات الالكترونية.

ويرى أن التعريف بأهمية خدمات الحكومة الالكترونية وفوائدها للمواطن محور أساسي في جهود التوعية وأنشطتها.مشيرا إلى أنه بالرغم من الجهود المبذولة في التوعية إلا أنها، بطبيعة الحال، لن تكون كافية. وأن هيئة تقنية المعلومات طرقت أبواب كافة الوسائل الإعلامية المقروءة والمسموعة والمرئية والانترنت في عملية التوعية، بالإضافة إلى حضورها في الفعاليات المجتمعية وأنشطتها المتنوعة الأخرى. مشيرا إلى أنه يوجد مجال لعمل المزيد من التوعية. وبرر تركيز الجهود في محافظة مسقط بتواجد جميع الوزارات فيها. مشيرا إلى أن جهود الهيئة لم تنقطع فهناك الدورات والورش على مدار العام في مختلف الموضوعات، بالإضافة إلى معرض خدمات الحكومة الالكترونية، الذي يساهم، من وجهة نظره، في تقديم نموذج أمثل لموقع شامل عن طريقه يتم الولوج إلى جميع

الخدمات الحكومية للجمهور، مشيرا إلى أن الإقبال على زيارته كان كبيرا ومن مختلف مناطق السلطنة، وأن أكثر الزوار كانوا من عموم الناس إلى جانب المتخصصين، وأنه تم تقيمه عن طريق استبيان أشارت نتائجه إلى تميزه والاستفادة الفعلية منه في معرفة خدمات الحكومة الالكترونية. بالنسبة لكفاية أنشطة التوعية ذكر أنه من المتوقع وجود من لم تصله الرسالة بعد من المواطنين.

وأشار لمراحل أخرى قادمة مثل تخصيص التوعية لخدمات بعينها. ويرى المبحوث أن التدشين المنتظر للبوابة الرسمية لخدمات الحكومة الالكترونية سيكون له آثارا توعوية كبيرة على المواطن. ويرى أن مفهوم الحكومة الالكترونية وصل لعموم الناس، ولكن بنسب متفاوتة من حيث درجة الوعي. وبسؤاله عن إيجابيات الثورة الرقمية في السلطنة على مستوى تعاملات المواطنين وعلى المستوى التنموي بين أن الوزارات التي الزم مراجعيها بالتعامل الالكتروني ساهمت في تعريفهم، وبطريقة عملية بفوائد وإيجابيات التعامل مع الحكومة الالكترونية كتسهيل الإجراءات واستثمار الوقت والجهد وتوفر الشفافية. مثال ذلك عمليات التقاص الالكترونية والتي تتميز بالشفافية والسرعة. بالنسبة للمعوقات والتحديات أوضح بأن المعوقات البشرية تتمثل في نقص التأهيل والتدريب والتوعية. وتقنيا في اختلاف البرامج المستخدمة في الوزارات المختلفة عن بعضها البعض من حيث مصادرها وبنيانها وبرمجتها مما يعيق الدمج والتكامل بينها بسهولة، مشيرا إلى أن دور هيئة تقنية المعلومات يبرز هنا لربط الجسور وتوفير الاستشارات للمشاريع الجديدة وتوحيد أنظمة التشغيل. وهو يرى أن الكادر الوطني المتخصص تقنيا متوفر ولكن إلى حدود معينة، و أنه غير كافي للاستغناء عن الخبرات الوافدة في المجال ، وقال أن مقدمو الحلول لا زالت هي الشركات العالمية، وذكر كذلك أن تعدد مجالات الخبرة المطلوبة تبرر اللجوء إلى الخارج، مثال ذلك الكفاءات المطلوبة في أمن المعلومات. ذاكرا أن هناك متدربين مواطنين في شركة ميكروسوفت العالمية. و لا يرى المبحوث وجود عوائق مادية بالنسبة للمواطن تحول بينه وبين الوصول للخدمة الالكترونية حيث أن التكلفة مقارنة بالدول المجاورة الأقل من جهة ، ومن جهة أخرى فإن المقارنة بين كلفة الخدمات بالطريقة التقليدية وبين تقديمها عن طريق الانترنت، وما يتكبده المواطن من مواصلات والوقوف في طوابير واستقطاع وقت الموظفين، ستكون بلا شك لصالح المعاملات الالكترونية. فعلى سبيل المثال يمكن للمواطن إنجاز معاملاته من أي مقهى للانترنت بتكلفة لا تزيد عن نصف ريال، وفي المناطق البعيدة ستسد حاجته بطاقة الكترونية للاتصال اللاسلكي قيمتها ريال ليوم كامل. وهناك الهاتف المتنقل حيث يمكن إنجاز بعض المعاملات عن طريق الرسائل النصية القصيرة. لا يرى أيضا وجود معوقات تدريبية، فالتدريب من وجهة نظره، مجاني لموظفي الخدمة المدنية والمواطنين. وأن التدريب مستمر للمواطنين ويقدم لهم من خلالها شهادات خبرة من باب التشجيع. وهو لا يوافق على فكرة إجبار الجميع على التدريب. هذا ولم يشر المبحوث إلى أي معوقات سياسية. ومستقبل الثورة الرقمية من وجهة

نظر المبحوث هو مستقبل واعد. وأشار إلى أنه من خلال ردود أفعال الجمهور لوحظ أنهم يتوقعون الكثير من الإيجابيات من هذا المشروع. بالنسبة للآراء ومقترحات هذا المسئول حول تطوير العمل من خلال الحكومة الالكترونية أشار إلى ضرورة أن يكون هناك تنسيق على مستوى أعلى بين الوحدات الحكومية وهيئة تقنية المعلومات لتسريع تحقيق الأهداف المنشودة.

<u>التعليق على الحالة:</u>

المبحوث اتفق مع جميع المبحوثين في مسألة مبررات نشأت الحكومة الالكترونية بالسلطنة، وأهدافها. وهو يرى أن تقبل الفكرة موجود لدى الكل، ولكنه أشار إلى الحاجة إلى جهود لتسريع التطبيق. لم يعلق كثيرا حول علاقة الثورة الرقمية بمجالات التنمية بالسلطنة. وأشار إلى جهود الهيئة العامة لتقنية المعلومات في مجال التوعية حاليا وأكد على أهمية متابعة هذه الجهود وتوسيع نطاقها، وهو يتوقع وجود مواطنين لم تصلهم الرسالة بعد ووجود تفاوت في الوعي لديهم بشأن الحكومة الالكترونية.وأشار لمراحل أخرى قادمة من التوعية. ويرى فوائد وإيجابيات في إلزام المواطنين بالتعامل الالكتروني. أشار إلى بعض المعوقات البشرية والتقنية ولا يرى وجود عوائق مادية أو تدريبية أو سياسية. يرى أن مستقبل الحكومة الالكترونية بالسلطنة زاهر، وقدم بعض المقترحات.

<u>*الحالة رقم (٨)</u>

المبحوث ذكر من محافظة مسقط، يبلغ من العمر (٣٣)، يشغل منصب مدير مشروع بوابة الدفع الالكتروني بالهيئة العامة لتقنية المعلومات. في معرض إجابته حول علاقة عمل المسئول بالحكومة الالكترونية (النشأة والتطور،الأسباب،الأهداف ، ومدى التقبل)، أشار إلى إنشاء اللجنة الوطنية لتقنية المعلومات في عام ١٩٩٧م لمتابعة مواضيع تقنية المعلومات والبنية الأساسية لمجتمع عمان الرقمي، والتي ضمت من بين أعضائها وزراء ومسؤولين كبار، والتي أوصت بإنشاء أمانة عامة لتقنية المعلومات تماشيا مع الرؤية الاقتصادية لعمان ٢٠٢٠م، وأنه من رحم هذا ولدت الهيئة العامة لتقنية المعلومات، كهيئة مستقلة، أنيط بها ضبط القوانين التي تحكم التقنية وتقديم الاستشارات للوزارات، والعمل على تنمية مجتمع عمان الرقمي. أشار إلى أن التقبل من المسؤولين الكبار في الوزارات كان كبيرا، ولكنه يرى أن الموظفين والمختصين يحتاجون لتوعية أكبر.وذكر أن بعض مسؤولي الوزارات لا يعرفون أهمية الدفع الالكتروني، مثلا، بسبب غياب المتخصصين لديهم والقادرين على إقناعهم، أولا اختلاف في الرؤية بين المتخصص في الوزارة المعينة والموظفين الشئون الإدارية والمالية كأن تكون الأخيرة متحفظة وضد التعامل الكتروني للمعاملات.وأشار أيضا إلى مصاعب تتعلق تغيير آلية العمل في بعض الوزارات، حيث أن التحول إلى التعامل الالكتروني يقلل من عدد الاستمارات المستخدمة في

إنجاز المعاملات والتي كانت تدر دخلا على الوحدة جراء بيعها للزبائن. وحول علاقة الثورة الرقمية بمجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالسلطنة، أشار إلى أن الإستراتيجية واسعة وتشمل كل ما يمكن الوصول إليه من جهات وقطاعات.وأنها تتميز بالمرونة، مثال ذلك إنشاء المحفظة الالكترونية التي تساعد من لا يملك بطاقة وحسابات بنكية، على دفع الرسوم وغيرها من التعاملات الالكترونية عن طريق شبكات الاتصال. مشيرا إلى أن البطاقة المدنية ستشتمل مستقبلا على عدة خدمات. وذكر السجل الطبي وبوابة الدفع الالكتروني، وأنه في الجانب الاقتصادي توجد تطورات ملموسة. وأضاف أن التحويلات المالية عبر بوابة الدفع الالكتروني ستوفر مبالغ كبيرة داخل النظام المصرفي كانت تقبع خارجه (تقدر بحوالي ٤٠٠ مليون ريال). وأن هذه السيولة سترفع من كفاءة البنوك في خدمة الاقتصاد الوطني من جهة، كما ستنعكس على توفير بعض الخدمات للجمهور كالسحوب و خصومات الشراء في المحلات. فيما يتعلق بمتطلبات الوعي والتدريب والتأهيل لفكرة الحكومة الالكترونية ذكر المبحوث أن نشر الوعي بأهمية بوابة الدفع الالكتروني، والتي تعد وسيط بين المواطن (العميل) والشركات تمت من خلال حملة تدشين، بالإضافة إلى النشر عبر وسائط الإعلام المحلية من جهة، ومن خلال الشركات المشاركة في البوابة التي قامت بتوعية عملائها وجمهورها من جهة أخرى. وتطرق المبحوث إلى استخدم الندوات والمؤتمرات والمهرجانات وغيرها للوصول إلى المواطن. وأشار المبحوث إلى وجود تحفظات في التعامل المالي من خلال البوابة لدى البعض، وذلك لأمور تتعلق بموضوعات الخصوصية وأمن المعلومات. ايجابيات الثورة الرقمية في السلطنة وفق رؤيته، منها ما هو مباشر وغير مباشر. مثال ذلك أنها أتاحت للمواطن إجراء العديد من المعاملات في موقع واحد، فالتاجر الصغير الذي يريد أن يفتتح مشروعه الخاص يمكنه الآن تخليص معاملات البلدية وتصاريح التجارة والصناعة ودفع الرسوم وغيرها في محطة واحدة.علما بأن استخدام بوابة الدفع الالكتروني لا يتطلب استخدام الانترنت السريع. من المعوقات التي أشار إليها المبحوث صعوبة تأقلم بعض المواطنين وتقبلهم للتعاملات المالية عبر بوابة الدفع الالكتروني، وأن بعضهم يفضل استخدام بطاقات الصرف الآلي المعتادة. وقال أن عدد الكفاءات البشرية في هيئة تقنية المعلومات حاليا كافي. نفى المبحوث وجود معوقات مادية مؤيدا رأيه بأن وزارة الاقتصاد الوطني تدعم المشروع بصورة كبيرة. ونفى أيضا وجود معوقات في عملية تدريب الموظفين والمواطنين. وهو لا يرى مبررا للتدريب الإجباري، وإنما يمكن إلزام المواطنين بإنجاز بعض المعاملات على سبيل التجربة ، كما لا يرى مبررا لربط الترقيات بالشهادات التدريبية في مجال التعامل مع الحكومية الالكترونية. ويرى أنه من لأفضل تقديم حوافز ومكافآت، واستخدام تقدير الأداء الوظيفي كحافز لبعض الفنيين المتميزين.أشار المبحوث أنه من الصعب تحديد مدى كفاية الدعم المادي لمشروع الحكومة الالكترونية لعدم توفر الإحصائيات لديه. وذكر أن جهود

الهيئة الإعلامية والتدريبية كبيرة (مثل: تدريب موظفي الخدمة المدنية، ومراكز تدريب المجتمع). مشيرا إلى فعاليات الهيئة في مهرجان خريف صلالة التي استمرت لمدة شهر كامل والتي أعطت نتائج إيجابية كبيرة من وجهة نظره. وأضاف أن للهيئة حدود معينة وفقا لميزانيتها، وأنه من الصعب وضع ميزانية مفتوحة حتى لا تصير العملية فوضى. لم يشر المبحوث إلى وجود معوقات اجتماعية وثقافية في طريق مشروع الحكومة الالكترونية، ولكن ذكر أنه قد تحدث بعض الصراعات الراجعة إلى الفروق بين الأجيال. وعلى سبيل المثال جيل المدارس الحالي تعلم الحاسوب والانترنت ويحتاج إلى حواسيب خاصة ، ولكن الآباء يرفضون توفيرها لهم بحجة السلبيات المرتبطة بهذا النوع من التقنية، والمبحوث يرى أن الاستخدامات السلبية المشار إليها يمكن أن يمارسها الأبناء من خلال مقاهي الانترنت والأصدقاء والفضائيات وغيرها أيضا. وقال أن تجربتي كولي أمر، لديه معرفة بهذه التقنية استطعت أن أمنع دخول أبنائي إلى المواقع التي تضرهم عن طريق برامج حضر المواقع، كما استطعت أن أربطهم ببعض المواقع المناسبة لسنهم. وينصح أولياء الأمور بأن يحرصوا على استخدام أبنائهم للحواسيب في الصالات والأماكن المفتوحة، ولا يسمحوا لهم باستخدامه في غرف النوم. وأن تكون المراقبة الأبوية من بعيد وأن يكون التدخل فقط عند اللزوم. والمبحوث يفضل أن يتم تدريب الطلاب في المدارس على مهارات التعامل مع الحكومة الالكترونية ضمن مقررات تقنية المعلومات التي يدرسونها حاليا. ونفى أن تكون هناك معوقات سياسية. مستقبل الحكومة الالكترونية من وجهة نظر هذا المسؤول يسير إلى الأفضل مع الأيام. حيث أكد على أن تفاعل المواطنين وتعاملهم مع الحكومة الالكترونية في ازدياد، وأن كم المعاملات يزيد باضطراد مستمر وبشكل يومي ، حيث قفز عدد المعاملات عبر بوابة الدفع الالكتروني من (٢٨٠) معاملة بتاريخ ٣٠-٨-٢٠٠٨م إلى (٤) أو (٥) ألف معاملة في الشهر. وبالنسبة لمقترحاته لتطوير العمل في الحكومة الالكترونية أشار إلى أن التعاون بين الوزارات أصبح مطلوبا الآن بشكل أكبر. وينبغي إزالة الفجوة الفكرية بين المسؤولين في هيئة تقنية المعلومات والمسؤولين في الوزارات. وذكر بأن هناك معيقات فكرية ينبغي أن تزول من أذهان بعض المسؤولين. وهو ينصح المواطنين بأن عليهم دور كبير في مجاراة التطور في هذا المجال من خلال مبادراتهم وتجربتهم للتعامل الالكتروني حتى يجنوا الفوائد المنشودة من هذا النظام بصورة عملية.

التعليق على الحالة:

ذكر المبحوث موجز لتاريخ الاهتمام بتقنية المعلومات بالسلطنة وصولا إلى إنشاء الهيئة العامة لتقنية المعلومات، ذاكرا العديد من الأهداف والمبررات. ولا يرى مشكلة في تقبل فكرة الحكومة الالكترونية لدى المسؤولين الكبار في الوزارات، بل في بعض الموظفين والمختصين بهذه الوزارات. ذكر بعض المشكلات التي

تواجهها الوزارات في هذا الصدد. وذكر أن إستراتيجية بناء مجتمع عمان الرقمي واسعة وشاملة ومرنة. أعطى العديد من الأمثلة لإيجابيات الثورة الرقمية، وعلق كثيرا على بوابة الدفع الالكتروني. أشار إلى طرق التوعية والتعريف بالخدمات الالكترونية الحكومية، وتطرق لموضوعات السرية والخصوصية وأمن المعلومات.أشار إلى مجموعة من المعوقات البشرية، بينما نفى وجود معوقات تدريبية أو سياسية، و لا يرى مبررا للتدريب الإجباري، ويشجع إلزام المواطنين بالتعامل مع الحكومة الالكترونية بالتدريج. يؤمن بتأثير الحوافز ومكافآت المادية لتشجيع المواطن. لم يحدد رأيا قاطعا بمدى كفاية الدعم المادي لمشروع الحكومة الالكترونية ولكنه يراه معقولا في المرحلة الحالية. لم يشر المبحوث إلى وجود معوقات اجتماعية وثقافية، وتطرق إلى تجربته الخاصة مع أبنائه فيما يتعلق باستخدام الانترنت، ولا يرى مسوقا لتخوف أولياء الأمور من تشجيع أبنائهم على استخدام الانترنت مع وضع بعض الضوابط. يشجع المبحوث على التدريب المبكر للأبناء في المدارس، والمبحوث يفضل أن يتم تدريب الطلاب في المدارس على مهارات التعامل مع الحكومة الالكترونية ضمن مقررات تقنية المعلومات التي يدرسونها حاليا. مستقبل الحكومة الالكترونية من وجهة نظره يسير إلى الأفضل مع الأيام، وقدم بعض الشواهد على ذلك. كما قدم بعض المقترحات التطويرية.

***الحالة رقم (٩):**

المبحوث ذكر، من محافظة مسقط، عمل كأخصائي إعلام وتوعية بهيئة تقنية المعلومات عام ٢٠٠٧م ثم أصبح مديرا لمشروع تدريب موظفي الخدمة المدنية. حول علاقة عمل المسئول بالحكومة الالكترونية يرى أن من أسباب وجود الحكومة الالكترونية في سلطنة عمان هي رغبة المجتمع العماني في مواكبة التطور الحاصل في مختلف مجالات الحياة العصرية بعامة، وفي مجال تقنية المعلومات بخاصة. مشيرا إلى أن الحياة على الكرة الأرضية كانت بدائية تعتمد على الصيد، ثم جاء عصر الزراعة وأصبح من يملك أكثر في الزراعة كان أكبر تحكما في مجريات الحياة من غيره (عصر الإقطاعيات)، أما الثورة الصناعية فعمرها الزمني قصير وحلت مكانها الثورة الكمبيوترية، والآن نعيش عصر الثورة الرقمية و ثورة الانترنت، والأخيرة تقضي عليها الآن ثورة جديدة هي ثورة الاتصالات وثورة الموبايل. تهدف الحكومة الالكترونية بشكل أساسي، من وجهة نظره، إلى تنمية المجتمع، ورفع إنتاجية الموظف وكفاءته في تقديم الخدمة للمواطن بشكل أفضل، والارتقاء بمستوى تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين. وقدر تقبل المواطنين للحكومة الالكترونية بنحو ٩٥% . من جهة أخرى أشار إلى وجود علاقة كبيرة جدا ومؤكدة بين الثورة الرقمية ومجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية. وذكر أن البوابة التعليمية على سبيل المثال تفيدني كولي أمر، حيث يمكنني نقل أبني عبر البوابة من مدرسة لأخرى ببساطة، ومعرفة نتائجه الدراسية، وغيابه وحضوره، واستلام دعوات المدرسة لي بالحضور للمدرسة دون وسيط. كل ذلك

أستطيع عمله في أي وقت ومن أي مكان من داخل السلطنة أو خارجها.وأشار إلى أن التعليم العالي صار فيه ثورة كبيرة جدا فوجود مركز القبول الموحد أعتبره دليل كبير على شفافية الحكومة العمانية، ويتابع أنه في الماضي كان الطلاب لا يحضون بفرص متكافئة في التنافس على المقاعد الدراسية بسبب البعد الجغرافي بين المناطق.

في مجال الخدمات الصحية أشار إلى مشروع السجل الطبي الالكتروني كحل للكثير من المشكلات التي تعرقل حصول المواطن على خدمة طبية متميزة. ومن وجهة نظره ، فإن هذا النظام يوفر توصيفا دقيقا للحالة المرضية للمريض بغض النظر عن المنطقة التي ينتمي إليها أو الوحدة الصحية التي عالج فيها سابقا، كما يقلل من تكاليف العلاج والناتجة من إعادة الفحوص والاختبارات وغيرها. في المجال الاقتصادي ذكر أن للبنوك دور كبير في نجاح مشروع بوابة الدفع الالكتروني. بالنسبة لمتطلبات الوعي والتدريب والتأهيل لفكرة الحكومة الالكترونية أشار إلى أن خطاب التوعية موجه لكل شرائح المجتمع. و يتوقع أن بعض من المواطنين لم تصلهم الرسالة كما ينبغي، وأن منهم من لا يعرف شيئا عن هيئة تقنية المعلومات. ومن جهة أخرى فإن يرى أن لهيئة تقنية المعلومات دور تكاملي مع الوزارات الأخرى، وأن لجهود التي تبذلها مختلف الوحدات الحكومية في هذا الجانب مكملة لبعضها. وقال بأن أدوار الهيئة واضحة والجميع يلمسها.

<u>التعليق على الحالة:</u>

أشار المبحوث إلى جملة من مبررات نشأه الحكومة الالكترونية بالسلطنة وأهدافها ، وقدر تقبل المواطنين لها بنسبة ٩٥% . أشار إلى العلاقة الإيجابية بين الثورة الرقمية ومجالات التنمية المختلفة بالسلطنة وقدم عدة شواهد على ذلك في مجال التعليم والصحة وغيرها.أشار إلى أن خطاب التوعية موجه لكل شرائح المجتمع. و يتوقع أن بعض من المواطنين لم تصلهم الرسالة كما ينبغي، وأن منهم من لا يعرف شيئا عن هيئة تقنية المعلومات. ومن جهة أخرى فإن يرى أن لهيئة تقنية المعلومات دور تكاملي مع الوزارات الأخرى، والجهود في هذا الجانب مكملة لبعضها.

<u>*الحالة رقم (١٠):</u>

المبحوثة أنثى، من محافظة مسقط، وتعمل مديرة مشروع تدريب المجتمع المعرفى فى هيئة تقنية المعلومات ترى أن من أسباب الاهتمام بمشروع الحكومة الالكترونية مواكبة التطور في هذا المجال، حيث توفر التعاملات الالكترونية في الوزارات الخدمية الراحة للناس ، فعلى سبيل المثال المواطن يستطيع الآن دفع فواتيره وهو جالس في بيته، بالإضافة إلى توفير نوع من الاتصال السهل بين المواطن وبين الجهات الحكومية المختلفة. وترى أن تقبل كبار المسئولين في الوزارات الحكومية يظهر من خلال اهتمامهم الواضح بالموضوع،

وبالدعم المالي المناسب الذي يوجهونه له. على سبيل المثال قامت وزارة الشؤون الرياضية بالتبرع بتقديم أماكن لتدريب المواطنين. وأشارت المبحوثة إلى أنه بالرغم من اختلاف طبيعة الأفراد في تقبل المستحدثات الجديدة، إلا أنه بات واضحا أن جميع الوزارات دون استثناء تعمل على تطوير بنياتها التحتية للتعامل الرقمي. في علاقة الثورة الرقمية بمجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالسلطنة ترى أن تقنية المعلومات أصبحت في الوقت الراهن تدخل في كل شيء تقريبا. على سبيل ذكرت أنها كانت في دورة تدريبية خارج السلطنة واستطاعت متابعة عملها بالسلطنة من خلال خدمة البريد الالكتروني بهاتفها النقال. وتؤكد أن الهدف يكمن في توجيه الثورة الرقمية لتنمية البلد. إن العلاقة بين الثورة الرقمية والتنمية ، من وجهة نظرها، موجبة.وذكرت مثال البوابة التعليمية لوزارة التربية والتعليم التي تقدم فوائد كثيرة ولمختلف الأطراف التي تهتم بالعملية التعليمية في البلد. واستطردت، ومن ذلك استطاعة ولي الأمر التعرف على أداء أبناءه التحصيلي وسلوكهم في المدرسة بسهولة، كما يمكن من خلالها تدريب المعلمين رفع مستوى كفاءتهم، وأشارت كذلك إلى المنتدى التربوي الذي يوفر فرصة لمناقشة المواضيع التربوية والتعليمية. وتقول أن ما سبق ذكره يصب لصالح التنمية في البلد. وتطرقت كذلك للتطورات الحاصلة في مجال الصحة. في مجال البنوك والاقتصاد ذكرت أنه صار من السهل الكشف عن حركة حساباتها في أي وقت. وثقتها في إجراء التحويلات المالية عن طريق الانترنت ليست كبيرة ، ولكنها تمارس ذلك من خلال ماكينات الدفع الآلي. وأشارت إلى أن اكتساب الثقة يأتي بالممارسة نفسها، أو من خلال السمعة الجيدة للأنظمة والبرامج المستخدمة لدى أفراد المجتمع ، وألمحت إلى أن هذا يعد من أهداف الحملات التوعوية لهيئة تقنية المعلومات. تذكر المبحوثة أن لكل مجتمع عاداته وتقاليده، وأنه لكسر حاجز الخوف ينبغي التركيز على التدريب وهذا من أهداف " مراكز المجتمع المعرفية " وفق مفهومها. وترى أن الثقة تتولد من خلال التدريب والإعلام الجيد. وهي لا ترى أن يكون التدريب إجباريا، لأن فرض الشيء الجديد عادة ما يولد مقاومة له.

وبدلا من ذلك ترى أنه من المستحسن جعل المجال مفتوحا لمن يرغب. وترى أن تقديم الحوافز ونوعها يعتمد على مستوى التدريب والوعي والعمر الزمني ونوع المشروع.مشيرة إلى أنه يتم حاليا تدريب المجتمع في مجال تقنية المعلومات من خلال مراكز خدمة المجتمع المعرفية، وأنه يوجد تخوف من ضعف الإقبال على هذه المراكز، أو الاستمرارية في التدريب، بالرغم من مجانية التدريب فيها. من الأسباب المحتملة لذلك ، من وجهة نظرها، اختلاف أنشطة التدريب عن توقعات المتدربين، و الملل، و التخوف من صعوبة الموضوع، وتلاشي قوة الانبهار بالفكرة بعد فترة من التدريب. ولمقابلة مثل هذا الضعف تقترح تقديم شهادات وحوافز مالية للذين ينهون الدورات التدريبية ، وتوفير حاسب لكل بيت وفق شروط ميسرة مدعومة من هيئة تقنية المعلومات. وتعد

فكرة الحوافز ضرورية وفقا لقولها. في مجال التوعية بالمشروع تذكر أن الهيئة قامت بعدة حملات إعلانية ودورات تدريبية مجانية، وأن هناك الكثير مما يمكن إنجازه . وتنصح بأنه من الضروري أن يكون المواطن واعي ومتقبل، والذي يعتمد بدوره على المستوى التعليمي للفرد ، ودخله. كمرحلة انتقالية تقترح تشجيع أكشاك تخليص المعاملات الكترونيا تسهيلا للمواطنين. وتقترح بأن الإلزام في التعامل مع الحكومة الالكترونية، وبخاصة دفع الرسوم يمكن تطبيقه في بعض المجالات وليس كلها دفعة واحدة،بغرض زرع في الثقة في المواطن بصورة تدرجية في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة. وتضيف أنه يساعد على ذلك توفير درجات عالية من الأمان في هذه التعاملات وسمعتها في المجتمع. والإجبار في هذه الجانب لن يكون مثمرا من وجهة نظرها لأنها ترى أن القناعة الداخلية لدى الفرد هي الأمر المهم هنا. كما ذكرت أن الوصول إلى إرضاء المواطن غاية كبيرة وليست بالأمر الهين وأن الحوافز المادية قد تلعب أدوارا دافعية في هذا المجال. أشارت المبحوثة أن ايجابيات الثورة الرقمية في السلطنة كثيرة وعديدة وذكرت على سبيل المثال أن تقديم طلب أرض لدى وزارة الإسكان عن طريق موقعهم على الانترنت يعد انجاز تنموي هام. وهي ترى أن من ضمن المعوقات البشرية ضعف مستوى التخصص لدى الموظفين ومقدمي الخدمة من جهة، وضعف المستوى التعليمي لدى عدد كبير من المستفيدين.وترى أن المجتمع بحاجة أولا إلى تعليم وتثقيف قبل إلزامهم بالتعامل مع التقنيات المعلوماتية الحديثة. وذكرت أن المعوقات المادية لدى بعض الأفراد تتمثل في انخفاض مستوى الدخل الذي لا يساعد كثيرا على امتلاك الأجهزة والحصول على التدريب المناسب للتعامل مع الحكومة الالكترونية.وترى أن البنية التحتية للاتصالات على مستوى السلطنة هي في الأساس ضعيفة، وأنه يوجد مناطق في السلطنة لم تصلها خدمة الانترنت بعد. تتمثل بعض المعوقات الاجتماعية والثقافية من وجهة نظرها، في ضعف تقبل بعض المواطنين لفكرة الحكومة الالكترونية، كرد فعل للجديد عموما وصعوبة تغيير الروتين المعتاد للعمل. وأضافت أن ارتباط الانترنت ببعض الاستخدامات غير المقبولة لدى بعض أولياء الأمور يحول دون إقبالهم نحو هذه التقنية، يضاف إلى ذلك ضعف تمكنهم من استخدام الأجهزة، وخشيتهم من عدم التمكن من السيطرة على الأمور. لا يوجد معوقات سياسية من وجهة نظرها. ترى المبحوثة أن مستقبل الثورة الرقمية باهر وبخاصة مع إضافة هيئة تقنية المعلومات خدمات جديدة بصورة مستمرة. ومقترحاتها لتطوير العمل من خلال الحكومة الالكترونية تضمنت زيادة وعي المواطن باستخدام الكمبيوتر بخاصة الفئات التي لا تمتلك حاليا المهارات الكافية في هذا الجانب، من جهة وتوفير أجهزة الحاسوب للتدريب عليها، وأخرى لاستخدامها في انجاز المعاملات في مراكز المدينة ومناطق تجمعات المواطنين من جهة أخرى. وتوصي المبحوثة الهيئة العامة لتقنية المعلومات أن تجد لها منافذ جديدة لإيصال التوعية والتدريب إلى كل مواطن، وأن

عليها أن تحاول دخول كل بيت في السلطنة.وترى أن هناك خدمات كثيرة موجودة ولكنها لا ترقى لمستوى طموح المسؤول والمواطن وأن المسيرة لا تزال في بداياتها.

التعليق على الحالة:

المبحوثة أعطت عدة أمثلة مباشرة على مبررات نشأة الحكومة الالكترونية وأهدافها وتقبلها لدى كبار المسئولين في الوزارات الحكومية. ترى أن العلاقة بين الثورة الرقمية والتنمية إيجابية، وقدمت عدة شواهد ميدانية على ذلك.وأشارت إلى عوامل اكتساب الثقة في التعاملات المالية الالكترونية. تؤمن المبحوثة كثيرا بأهمية التدريب ولا ترى ضرورة أن يكون إجباريا للجميع. تؤمن بالحوافز المادية ولكن ضمن شروط معينة. وهي راضية عن جهود تدريب المواطنين، وأشارت إلى بعض المعيقات الممكنة والحلول المقترحة في هذا الجانب. المبحوثة ترى أن يكون هناك المزيد من التوعية، وهي تؤكد على الأساليب والطرق المباشرة في التوعية، وعلى أهمية أن يكون المواطن واعي ومتقبل، وتقترح بأن يكون الإلزام في التعامل مع الحكومة الالكترونية بشكل تدريجي. قدمت شواهد على ايجابيات الثورة الرقمية في السلطنة ، كم أشارت إلى بعض المعوقات البشرية والمادية لدى بعض الأفراد، وإلى ضعف البنية التحتية للاتصالات في السلطنة. كما أشارت إلى بعض المعوقات الاجتماعية والثقافية ، و لا يوجد معوقات سياسية من وجهة نظرها. وهي ترى مستقبلا باهرا للثورة الرقمية في عمان، وقدمت جملة من المقترحات التطويرية.

الحالة رقم (١١):

المبحوث ذكر، من محافظة مسقط، يشغل وظيفة نائب مدير الإدارة الالكترونية بمركز القبول الموحد بوزارة التعليم العالي. يرى أن المعاملات الالكترونية تسهل على المواطنين، حيث تخلو من استخدام الورق ، وتقلل الزحام، و توفر الوقت والجهد، كما توفر أيضا العدالة، و الشفافية.وأن تقبل المواطن والمسؤول لها متوفر إلى حد كبير. وأشار إلى أن عصر التعامل الورقي قد أنتهي وأصبحت مواكبة التقدم العلمي والتطور والعصر في استخدام تقنية المعلومات في مجال الخدمات الحكومية أمرا مقبولا ومرغوبا فيه بشدة. وذكر أنه على سبيل المثال المواطنون تقبلوا فكرة التعامل الالكتروني في مجال القبول الموحد، وأنه في مجال الصحة أصبح التعامل الالكتروني متوفر في جميع الوحدات الصحية في السلطنة ، وأن وزارة الإسكان بدأت تسخير خدماتها عن طريق الانترنت. وتطرق أيضا لجهود وزارة التربية والتعليم ووزارة التنمية الاجتماعية في هذا المجال. لديه ثقة في التعاملات المالية عن طريق شبكات الاتصال الرقمية. يرى المبحوث أن من عوامل نجاح حملات التوعية حصول البرامج المستخدمة حاليا في تقديم الخدمات الحكومية الكترونيا على ثناء وتقدير على المستوى الإقليمي والعالمي، مثل نظام القبول الموحد. وأشار إلى تشكيل لجان توعية من مركز القبول الموحد التابع لوزارة التعليم العالي ، وإلى التدريب الذي حصل عليه المعنيين حول كيفية استخدام النظام، وما يرتبط به من تسهيلات كالخدمات المقدمة عبر الهاتف النقال والرسائل القصيرة. ويرى أن من ايجابيات الثورة الرقمية في

السلطنة سهولة الوصول لخدمات الحكومة.وأشار إلى أن نتائج تطبيق الاستبيانات ذات الصلة أثبتت ايجابيات هذا التوجه. ذكر المبحوث أن من المعوقات البشرية نقص الكفاءة والتخصص والاعتماد على الخبرات الأجنبية.ويرى أن الأنظمة المتوفرة في وزارة التعليم العالي تعد الأفضل في مجالها، أما الوزارات الأخرى فتختلف من واحدة لأخرى. وأشار إلى أن تكلفة الاتصال الحالية عالية، وأن الخدمة غير متوفرة أصلا في بعض المناطق. نفى المبحوث وجود معوقات تدريبية أو سياسية. ومن المتغيرات الاجتماعية والثقافية التي أشار إليها المشكلات العامة في صعوبة تقبل الجديد، وانخفاض مستوى الدخل، وبعض العادات والتقاليد. يرى المبحوث أن مستقبل الثورة الرقمية في تقدم ونمو.ويقترح تخفيض أسعار الأجهزة والاشتراك في خدمات الاتصال وتكلفة الاتصال الرقمي ومتطلباته.كما يرى إمكانية ربط الترقيات بشهادات التدريب في مجال تقنية المعلومات والاتصال.ووافق على أن يكون التدريب إجباريا. ويرى من الضروري أن تكون مادة تقنية المعلومات ضمن المقررات الدراسية الرئيسة في التعليم العام. ودعا إلى دعم التوجه نحو توفير أجهزة حاسوب لغير القادرين ماليا، وتوصيل الانترنت إلى جميع المناطق لاسلكيا.

التعليق على الحالة:

أشار المبحوث إلى بعض أهداف الحكومة الالكترونية، وذكر أن المواطنين والمسؤولين تقبلوا الفكرة بشكل واسع، وأعطى أمثلة على بعض المشاريع الالكترونية القائمة. لديه ثقة في التعاملات المالية عن طريق شبكات الاتصال الرقمية. وتطرق إلى بعض عوامل نجاح حملات التوعية، وإلى تجربة وزارة التعليم العالي في نظام القبول الموحد، والتوعية به وما يتوفر فيه من تسهيلات للمواطنين.ذكر المبحوث بعض المعوقات البشرية، وأثنى على البرامج الموجودة حاليا من حيث الكفاءة. وأشار إلى التكلفة العالية للاتصال، وعدم شمول الخدمة لجميع أنحاء السلطنة.نفى المبحوث وجود معوقات تدريبية أو سياسية، بينما ذكر بعضا من المعوقات الاجتماعية والثقافية . يرى المبحوث أن مستقبل الثورة الرقمية في تقدم ونمو، ودعا إلى تقديم بعض التسهيلات للمواطنين.

***الحالة رقم (١٢):**

المبحوث ذكر، من محافظة مسقط، يعمل مديرا لتقنية المعلومات بوزارة الإسكان، يرى أن الاهتمام بالحكومة الالكترونية بوزارة الإسكان بدأ مبكرا، وأنه تم تطوير خدمات دفع رسوم معاملات الإسكان الكترونيا، وبدون وسيط، وذلك سعيا لتقليل الجهد على المواطن. من وجهة نظره أن تقبل بعض المسؤولين والجهات للموضوع في البداية كان ضعيفا والآن أصبحت الأمور أفضل .وأشار إلى أن فوائد الثورة الرقمية لا تحصى على مجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالسلطنة، وذمر على سبيل المثال أن البوابة التعليمية (وزارة التربية والتعليم) مكنت أولياء الأمور من متابعة دراسة أبنائهم، وأنهم صاروا الآن شركاء فعليين في المتابعة والتواصل المباشر. وفي مجال الصحة ذكر أنه يمكن للطبيب ومن خلال السجل الطبي الالكتروني للمريض من إجراء التشخيص الدقيق بغض النظر عن المنطقة التي يعالج فيها أصلا، وفي أي وقت ومكان.كما أشار إلى تسهيلات وزارة الإسكان في تقديم طلبات الأراضي السكنية، وطلبات التخطيط، وبعض معاملات التسجيل العقاري الكترونيا. في مجال البنوك والاقتصاد أشار إلى أن التعاملات المالية الالكترونية أصبحت مسهلة

لعمليات البيع والشراء والإيداع والسحب ودفع الفواتير عن بعد. وذكر بأنه لم أتعامل حتى الآن مع بوابة الدفع الالكتروني و لم يجر تحويلات مالية عن طريق الانترنت، ولكنه يقوم بدفع الفواتير عن طريق موقع بنك مسقط. وذكر بأن الثقة في هذا النوع من التعاملات يعتمد على الشخص ونوعية المواقع.وهو يرى أن موضوع تدريب موظفي وزارة الإسكان متوفر بالتنسيق مع هيئة تقنية المعلومات. وأنه يوجد وعي كبير في الوزارة لهذا الجانب. وللتدليل على نجاح فكرة التدريب هذه ذكر وجود طلبات متزايدة الموظفين لتطبيق المعاملات الالكترونية . أعطى المبحوث دليلا واحدا على ايجابيات الثورة الرقمية في السلطنة تمثل في ملاحظته أن تعامل المواطنين وتفاعلهم مع نظام تقديم طلبات الأراضي الكترونيا كان ناجحا جدا. يرى المبحوث وجود عدد من المعوقات والتحديات مثل نقص الكفاءة في الكادر المواطن حاليا، و تسرب الكفاءات إلى القطاع الخاص. وذكر بأنه لا توجد مشكلات تقنية ما عدا بعض أخطاء البرامج والتي يستطيع المختصون لديهم معالجاتها. يرى أن من المعوقات التي تواجه عملية التدريب صعوبة تفريغ الموظفين، والمشكلات المتعلقة بمواعيد التدريب، وما يسببه التدريب خارج ساعات الدوام الرسمي من إرهاق للموظف.ويرى كذلك أن الدخل الشهري المنخفض للمواطن يشكل عائق أيضا. أشار إلى زيادة عدد المسؤولين بالوزارة المهتمين بالتوجه نحو التحول إلى التعاملات الرقمية. مستقبل الثورة الرقمية من وجهة نظره طموح . مشيرا إلى أن من أهم التحديات هو تطوير شبكة الاتصالات الحالية. ويرى أيضا ضرورة تقليل كلفة الاتصال الحالية إلى الحد الأدنى. ويؤمن بأن التدريب الإجباري وربطه بالترقيات والكفاءات سيكون له تأثير حافز.

<u>التعليق على الحالة:</u>

المبحوث أشار إلى نشأة وأهداف الحكومة الالكترونية من خلال أمثلة ترتبط بالوزارة التي يعمل فيها (الإسكان)، وهو يرى أن تقبل بعض المسؤولين والجهات للموضوع في البداية كان ضعيفا ثم ناله التحسين. ذكر المبحوث عدة شواهد على فوائد الثورة الرقمية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية بالسلطنة. يرى المبحوث وجود بعض المعوقات البشرية، والتقنية الطفيفة، والتدريبية . وذكر أن الوضع الحالي لشبكة الاتصالات يعد تحديا،ويرى ضرورة تقليل كلفة الاتصال الحالية إلى الحد الأدنى، ويؤمن بالتدريب الإجباري وربطه بالترقيات والكفاءات.

الملحق رقم (٤)

استمارة البحث المطبقة على عينة الدراسة من المواطنين

جامعة بيروت العربية
كليـــــة الآداب
قسم الاجتمـــــاع
قسم الدراسات العليا

المحافظة/ المنطقة	
رقم الاستمارة			

استمارة بحث في
الآثار الاجتماعية للثورة الرقمية على الإستراتيجية الوطنية في سلطنة عمان

بيانات هذه الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي فقط .

القائم بالمقابلة :-----------------

تاريخ المقابلة :----------------

أولا :البيانات الأولية :

١- الجنس :

١ - ذكر ( ) ٢- أنثى ( )

٢-العمر :

١-أقل من ٢٠ سنة ( ) ٢-من ٢٠ إلى أقل ٣٠ سنة ( )

٣-من ٣٠ إلى أقل ٤٠سنة ( ) ٤-من ٤٠ إلى أقل ٥٠ سنة ( )

٤-من ٥٠ إلى أقل ٦٠سنة ( ) ٦-أكثر من ٦٠ سنة ( )

٣-المؤهل الدراسي:

١-بدون مؤهل ( ) ٢- تعليم ابتدائي ( )

٣- تعليم إعدادي ( ) ٤- تعليم ثانوي ( )

٥- تعليم جامعي ( ) ٦-تعليم فوق جامعي ( )

٤-الوظيفة:

١-طالب ( )

٢-باحث عن عمل ( )

٣- موظف قطاع عام ( )

٤- موظف قاع خاص ( )

٥-وظيفة عسكرية ( )

٦- أخرى: ....

٥-الدخل الشهري:

١- أقل من ٣٠٠ريال ( ) ٢-من ٣٠٠ إلى أقل ٤٠٠ريال ( )

٣-من ٤٠٠ إلى أقل ٦٠٠ريال ( ) ٤-من ٦٠٠ إلى أقل ٨٠٠ ريال ( )

٥-من ٨٠٠-١٠٠٠ريال ( ) ٦-أعلى من ١٠٠٠ ريال ( )

٧-ليس له دخل ( )

٦-منطقة السكن :

١- حضري ( ) ٢- ريفي ( )

ثانيا: وعي المواطن بمفهوم الحكومة الالكترونية

٧-هل تمتلك(الكمبيوتر) ؟

١- نعم( ) ٢- لا( )

٨- هل تستخدم جهاز الكمبيوتر ؟

١- في البيت ( )

٢- في العمل ( )

٣- في مقاهي الانترنت ( )

٤- لا استخدمه ( )

٥- أخرى تذكر : ....

في حالة الاستخدام يسأل (٩) و (١٠) و (١١)

٩- هل تستخدم الانترنت والبريد الالكتروني ؟

١ - نعم باستمـرار ( )

٢- أحـــيـانا ( )

٣ - لا أعرف استخدامه ( )

١٠- هل لديك اشتراك في خدمة الانترنت ؟

١- لا ( )

٢ - نعم ( )

١١- كم عدد الساعات الأسبوعية التي تقضيها في استخدام الانترنت ؟

١- أقل من ساعة أسبوعيا ( ) ٢- من ساعة إلى أقل ٣ ساعات ( )

٣- من٣ إلى أقل ٥ ساعات ( ) ٤- من ٥ إلى أقل ٧ساعات ( )

٥- ٨ ساعات ( ) ٦- أكثر من ٩ ساعات ( )

٧-أخرى تذكر : . . . .

١٢- هل لديك فكرة عن الحكومة الالكترونية ؟

١- فكرة جيدة ( )

٢- فكرة قليلة ( )

٣-ليس لدي فكرة ( )

في حالة الإجابة بمتغير (١) أو (٢) يسأل :

١٣- من أي مصدر حصلت على هذه الفكرة ؟

١- من وسائل الإعلام ( )

٢- من الأهل والأصدقاء ( )

٣- المهرجانات والمعارض ( )

٤- الإعلانات الرسمية ( )

٥- في المدرسة أو الكلية أو المعهد ( )

٦- من خلال التعامل مع بعض الجهات الحكومية ( )

٧- أخرى تذكر: ....

١٤- هل قمت بالفعل بالتعامل مع الحكومة الالكترونية ؟

١- نعم ( )

٢- لا ( )

في حالة الإجابة بنعم يسأل (١٥)و(١٦):

١٥- في أي مجال من مجالات التعامل ؟

١- في مجال البنوك والسندات ( )

٢- في مجال سوق الأسهم ( )

٣- في مجال المرور (دفع المخالفات) ( )

٤- في تسديد الفواتير (التلفون،الكهرباء،الخ) ( )

٥- في مجال التعليم (القبول الموحد، البوابة التعليمية) ( )

٦- الاستفسار عن الخدمات الحكومية من خلال البوابة الحكومية ( )

٧- أخرى تذكر: ....

١٦- هل استفدت من تعاملك مع الحكومة الالكترونية ؟

١- نعم ( ) ٢- إلى حد ما ( )

٣- لا ( ) ٤- لم استفد ( )

٥- أخرى تذكر: ....

ثالثا: ايجابيات التعامل مع الحكومة الالكترونية (من وجهة نظر المبحوث)

١٧- هل التعامل من خلال الحكومة الالكترونية يتسم بالإيجابية ؟

١- نعم ( ) ٢-إلى حد ما ( )

٢- لا ( ) ٤-لاأعرف ( )

٥-أخرى تذكر : . . . .

في حالة الإجابة بنعم أو إلى حد ما يسأل (١٨)

١٨- ما هي إيجابيات التعامل من خلال الحكومة الالكترونية من وجهة نظرك ؟

١- السرعة في انجاز المهام والطلبات الحكومية ( )

٢- توفير الوقت والجهد والمال ( )

٣- الدقة في انجاز المهام ( )

٤- سهولة التعامل والشفافية في المعاملة ( )

٥- توفير العدالة والمساواة بين المواطنين ( )

٦- اكتساب ثقافة معلوماتية جديدة ( )

٧- الحد من مظاهر الفساد ( )

٨- المساهمة في تحقيق التنمية البشرية للمواطنين ( )

٩- أخرى تذكر : . . . .

رابعا : التحديات والمعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية

١٩- هل تعتقد من وجهة نظرك أن هناك معوقات في التعامل مع الحكومة الالكترونية ؟

١- نعم ( ) ٢-إلى حد ما ( )

٣- لا توجد معوقات ( )

في حالة الإجابة بنعم أو إلى حد ما يسأل (٢٠)

٢٠- ما هي معوقات التعامل مع الحكومة الالكترونية ؟

١- ارتفاع نسبة الأمية والأمية الثقافية ( )

٢- قلة خبرة المواطن في التعامل مع الكمبيوتر ( )

٣- عدم امتلاك أو توفر الكم المناسب لأعداد الأجهزة ( )

٤- غموض وعدم كفاية الإرشادات التي ينبغي إتباعها في إجراء المعاملات الالكترونية ( )

٥- تعقيد بعض البرامج المستخدمة في نظام الحكومة الالكترونية ( )

٦- الخوف من الاطلاع على المعلومات الشخصية للمستفيدين من خدمات الحكومة الالكترونية ( )

٧- التخوف من استغلال قراصنة الانترنت وبخاصة الأمور المالية ( )

٨- افتقاد المواطن إلى الثقة في التعاملات الالكترونية ( )

٩- ارتباط الانترنت لدى بعض المواطنين بالاستخدامات السيئة للانترنت ( )

١٠-عدم وجود برامج تدريبية موجهة لزيادة وعي المواطنين بالمشروع ( )

١١-ارتفاع كلفة الاشتراك بخدمة الانترنت السريع ( )

١٢-أخرى تذكر : . . . .

٢١- هل تعتقد أن العادات والتقاليد القديمة تعد عائق أمام الحكومة الالكترونية ؟

١- نعم ( ) ٢-إلى حد ( )

٣- لا ( ) ٤-لاأعرف ( )

٢٢- هل هذه الأفكار المعلوماتية الحديثة تلقى قبولا لدى الموطنين ؟

١- نعم ( ) ٢-إلى حد ما ( )

٣- لا ( ) ٤-لا أعرف ( )

٢٣- من وجهة نظرك هل البنية التحتية لشبكات الاتصال في السلطنة كافية ؟

١- كافية تماما ( ) ٢-كافية إلى حد ما ( )

٣- غير كافية ( ) ٤-لاأعرف ( )

٢٤- هل خدمات الحكومة الالكترونية موجودة في الريف كما هي في الحضر ؟

١- هناك مساواة ( )

٢- مساواة إلى حد ما ( )

٣- هناك تحيز حضري ( )

٤- لا أعرف ( )

٥- أخرى تذكر: . . . .

٢٥- هل تعتقد أن مشروع الحكومة الالكترونية سوف يزيد من أعداد الباحثين عن العمل ؟

١- نعم ( ) ٢-إلى حد ما ( )

٣- لا ( ) ٤-لاأعرف ( )

م	خامسا : اتجاهات المواطنين نحو الحكومة الالكترونية	موافق تماما	موافق	محايد	غيرموافق	غيرموافق تماما
٢٦	لدى معرفة كافية حول خدمات الحكومة الالكترونية بالسلطنة.	( )	( )	( )	( )	( )
٢٧	من المفيد أن يتم تخليص المعاملات والإجراءات بطريقة إلكترونية.	( )	( )	( )	( )	( )
٢٨	أفضل طلب الخدمات الحكومية باستخدام الانترنت	( )	( )	( )	( )	( )
٢٩	أدعو إلى تثقيف جميع المواطنين بخدمات الحكومة الالكترونية	( )	( )	( )	( )	( )
٣٠	أدعو إلى تدريس مفاهيم الحكومة الالكترونية من مرحلة التعليم الأساسي	( )	( )	( )	( )	( )
٣١	أشجع المؤسسات المعنية بتكثيف برامج التوعية بالحكومة الالكترونية	( )	( )	( )	( )	( )
٣٢	أتابع جهود هيئة تقنية المعلومات في نشر الوعي بالحكومة الالكترونية	( )	( )	( )	( )	( )
٣٣	لدى إلمام كافي بجهود الحكومة في مجال نشر الوعي المعلوماتي المرتبطة بالحكومة الالكترونية	( )	( )	( )	( )	( )
٣٤	فهم نظام الحكومة الالكترونية متيسر للجميع بقليل من الجهد	( )	( )	( )	( )	( )
٣٥	التعامل مع نظام الحكومة الالكترونية يشجع على قيام وعي ثقافي ومجتمعي ومعلوماتي معاصر	( )	( )	( )	( )	( )
٣٦	استخدام الأنظمة المعلوماتية الحديثة في إنجاز المعاملات والطلبات لا تتصادم مع الخصوصية الثقافية لمجتمعنا	( )	( )	( )	( )	( )
٣٧	وجود قانون للمعاملات الالكترونية يشجع التعامل الالكتروني	( )	( )	( )	( )	( )

٣٨- من وجهة نظرك ما هو المطلوب للتعامل بشكل أفضل مع الحكومة الالكترونية ؟

١- عمل توعية شاملة في كافة وسائل الإعلام ( )

٢- الإعلان عن دورات تدريبية مجانية للراغبين في ذلك ( )

٣-إدخال تدريبات إجبارية للطلاب في المدارس والجامعات ( )

٤- التدريب الإجباري لكافة العاملين في الدولة ( )

٥- ربط الترقيات إلى وظائف إدارية عليا بالتدريب على التعامل مع الحكومة الالكترونية ( )

٦- الاهتمام بالتوعية الثقافية للمرأة الريفية ( )

٧- توفير أجهزة (حاسوب) لغير القادرين على امتلاكها ( )

٨- توصيل الانترنت السريع لكافة أرجاء السلطنة ( )

٩- أخرى تذكر : ....

٣٩- آراء ومقترحات المبحوث حول الخدمات المطلوب توفيرها في الخدمات المقدمة من الحكومة الالكترونية ؟

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

٥- ....

٦- ....

٧- ....

الملحق رقم (٥)

دليل المقابلات الموجه لعينة الدراسة من المسئولين العمانيين

أولا : البيانات الأولية للمسئول

ثانيا : علاقة عمل المسئول بالحكومة الالكترونية
(النشأة والتطور، الأسباب، الأهداف، مدى التقبل)

ثالثا: علاقة الثورة الرقمية بمجالات التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالسلطنة :
(في مجال التعليم،الصحة،الخدمات،البنوك والاقتصاد)

رابعا: متطلبات الوعي والتدريب والتأهيل لفكرة الحكومة الالكترونية:
(دور المسئول أو الوزارة التابع لها في ذلك)

خامسا : ايجابيات الثورة الرقمية في السلطنة :
(على مستوى تعاملات المواطنين- على المستوى التنموي)

سادسا: المعوقات والتحديات:
(بشرية- تقنية-مادية-تدريبية- اجتماعية وثقافية- سياسية)

سابعا :مستقبل الثورة الرقمية من وجهة نظر المسئول.

ثامنا: آراء ومقترحات المسئول حول تطوير العمل من خلال الحكومة الالكترونية .

الملحق رقم (٦)

قائمة محكمي استمارة الدراسة

م	الإسم	الوظيفة	موقع العمل
١-	الدكتور/ عبدالوهاب جودة	أستاذ علم الاجتماع	جامعة السلطان قابوس
٢-	الدكتور/ سالم المعشني	أستاذ علم اجتماع	كلية العلوم التطبيقية بصلالة
٣-	الدكتور/ أحمد بن علي المعشني	أستاذ علم اجتماع	مدير مركز النجاح
٤-	الأستاذ/عبدالرؤوف العريمي	أستاذ علم نفس	كلية العلوم التطبيقية بصلالة
٥-	المهندس/ سالم بن محمد تبوك	خبير فني	بلدية ظفار